

## Maandrapportage 1-1-2

### KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: Juni 2013.



Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	11 juli 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programteam 1-1-2	
Filenaam	Maandrapportage 112 2013-06 v 1 0	

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



## INHOUD

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



- 9. Aanbevelingen.
- 10. Overzicht bijlagen

**25**

**26**



## 1. Inleiding

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

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

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

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

Partijen kunnen dit werkdocument in onderling overleg aanpassen.



## 2. Service Management

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

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

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

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

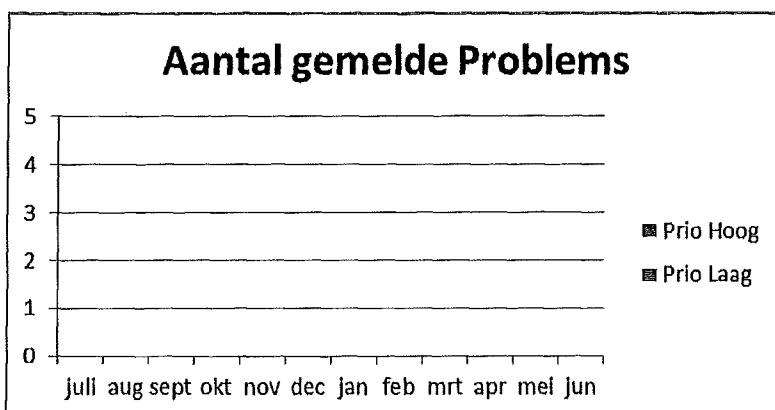


### 3. Problem management

#### 3.1 Aantal gemelde problems

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

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



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

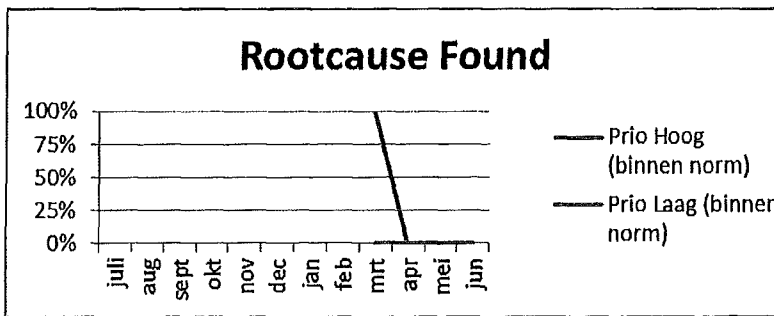
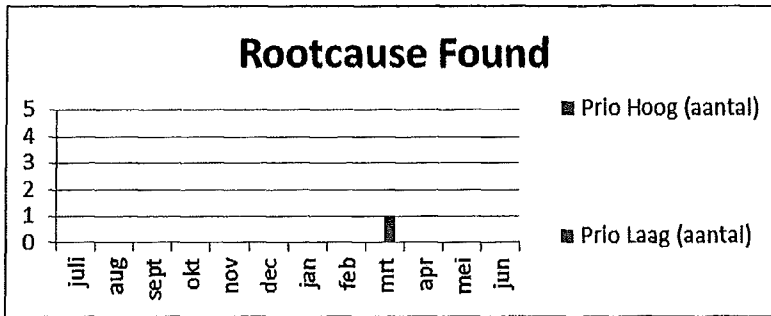
#### 3.2 Rootcause found

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

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



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

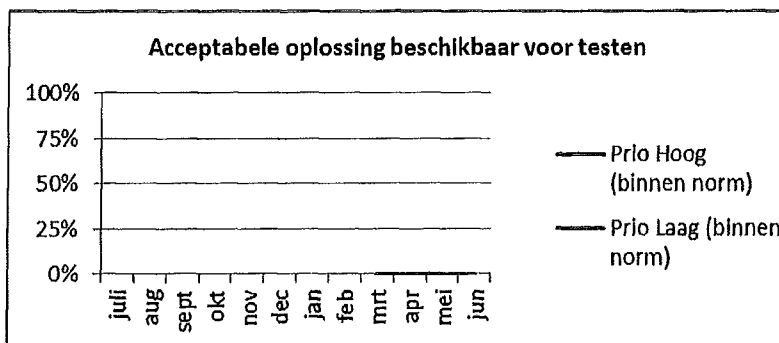
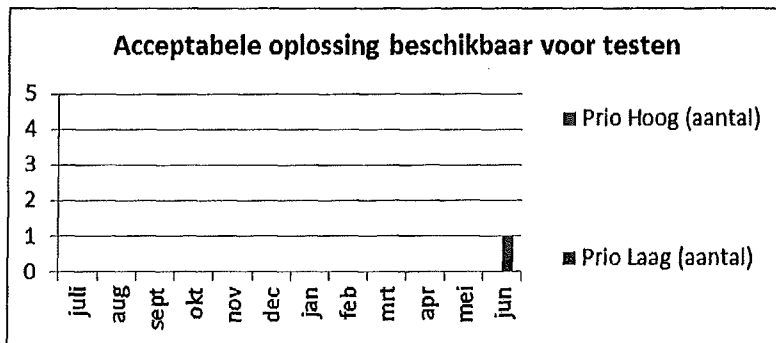


### 3.3 Oplossing beschikbaar

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

Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen	% binnen	Aantal	Binnen	% binnen
Maand	0	nvt	nvt	1	0	0%
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Acceptabele oplossing beschil	juli	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Prio Hoog (aantal)									0	0	0	0
Prio Laag (aantal)									0	0	0	1
Prio Hoog (binnen norm)									nvt	nvt	nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)									nvt	nvt	nvt	0%

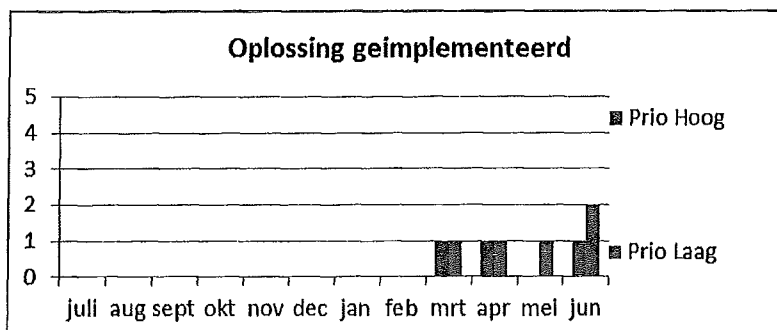


Aan het eind van deze rapportage maand is er 1 Problems met de status "oplossing is beschikbaar voor testen". Dit betreft het Problem met MDC nummer 1881.

### 3.4 Oplossing geïmplementeerd

Oplossing geïmplementeerd	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	1	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Oplossing geïmplementeerd	juli	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Prio Hoog									1	1	0	1
Prio Laag									1	1	1	2



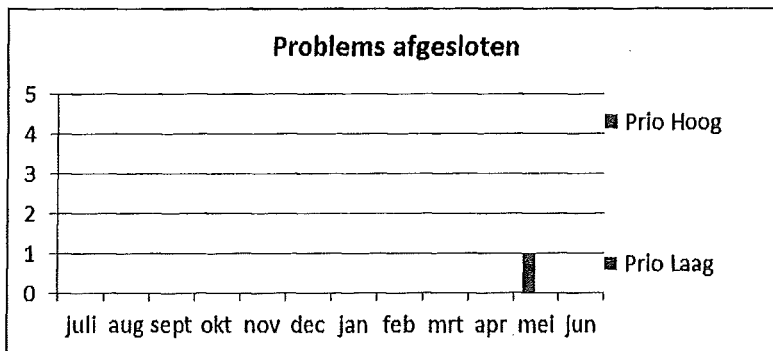




### 3.5 Problems afgesloten.

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

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



#### Toelichting op Problem management:

Generiek valt op te merken dat het aantal Problems dat in behandeling is, steeds dichterbij de definitieve oplossing komt.



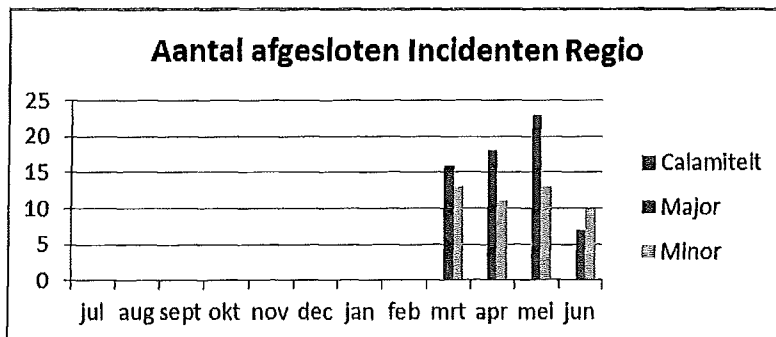
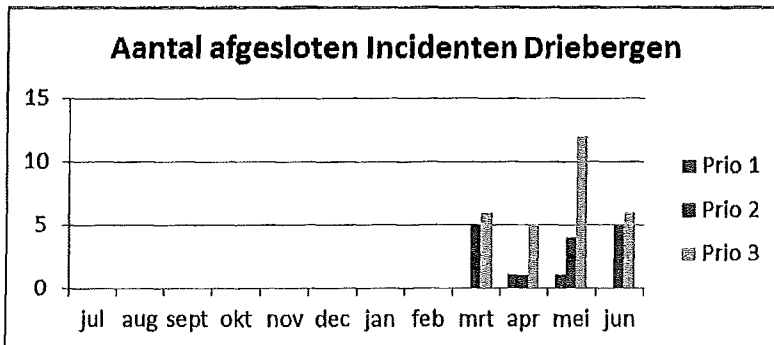
#### 4. Incident management

##### 4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen			Regio		
	Totaal			Totaal		
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	0	5	6	0	7	10
Cumulatief laatste 12 maanden	nnb	nnb	nnb	nnb	nnb	nnb

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

Aantal afgesloten Incidenten	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Calamiteit									0	0	0	0
Major									16	18	23	7
Minor									13	11	13	10





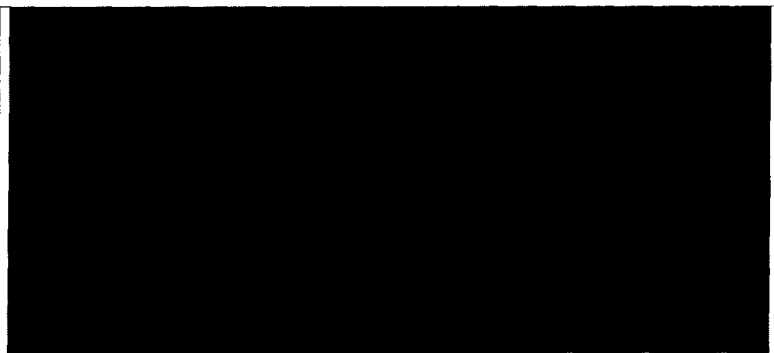
#### 4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

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

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

In deze maand is de afhandeling als volgt verlopen:

[Redacted]	1		2		3		4		5	
	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm	Binnen norm	Buiten norm
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]





Toelichting op Incident management:

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

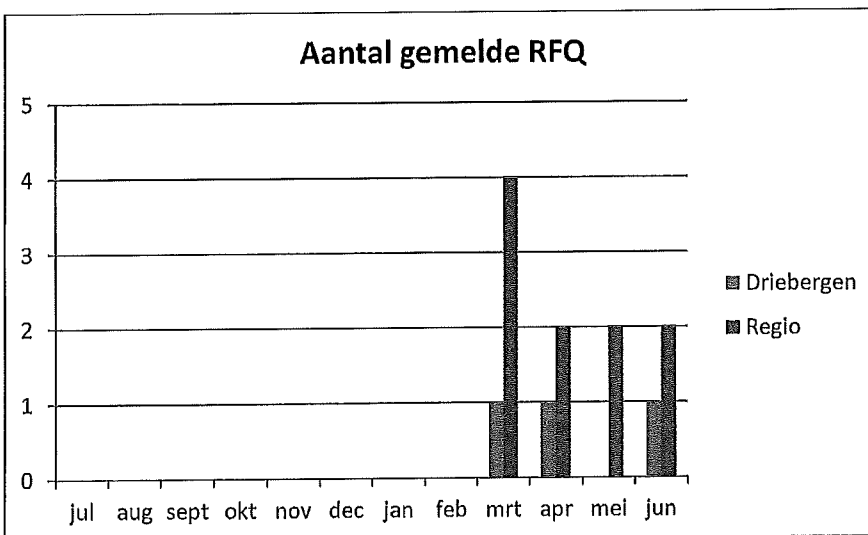


## 5. Change management

### 5.1 Aantal gemelde RFQ's.

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

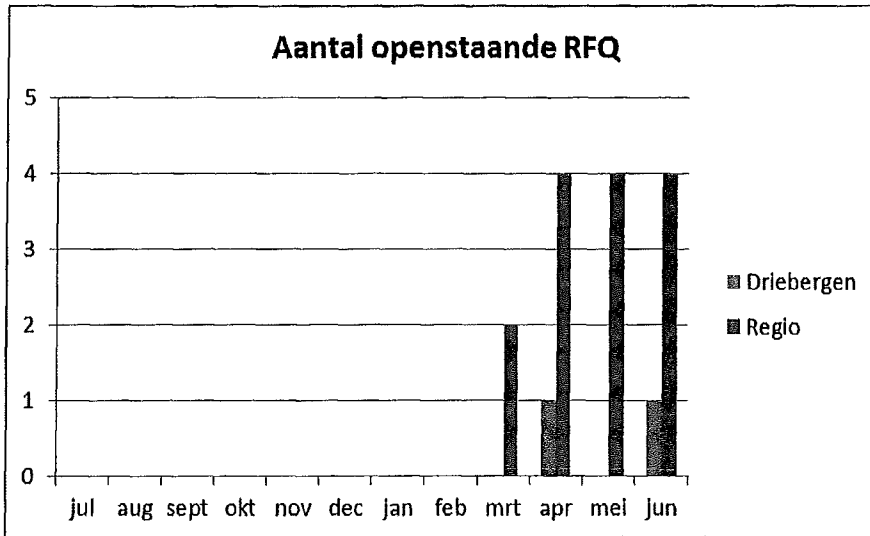
Aantal gemelde RFQ	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Driebergen									1	1	0	1
Regio									4	2	2	2



### 5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	4

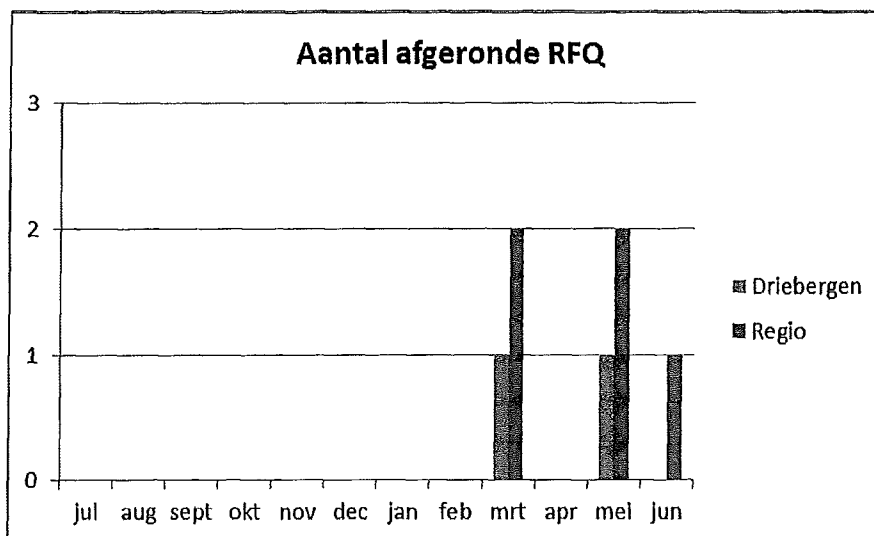
Aantal openstaande RFQ	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
Driebergen									0	1	0	1
Regio									2	4	4	4



### 5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal afgeronde RFQ	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun
Driebergen									1	0	1	0
Regio									2	0	2	1





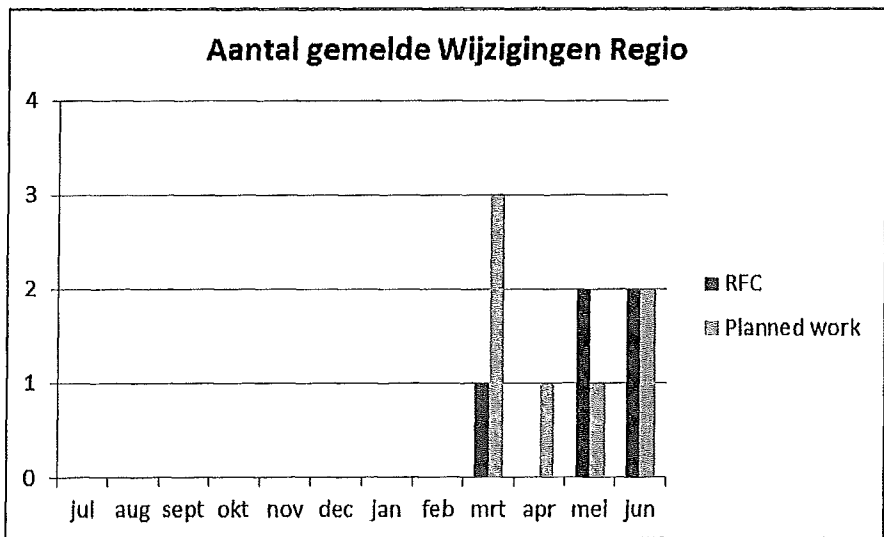
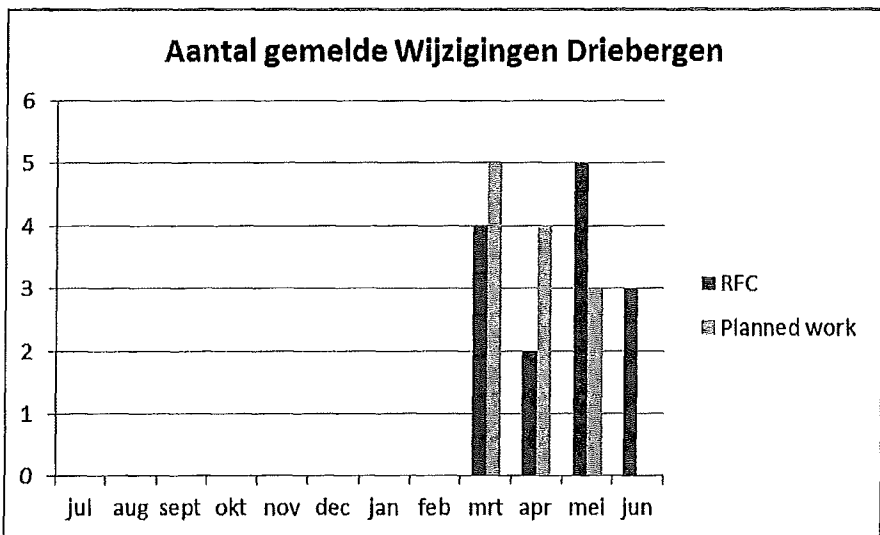
### 5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	3	0	2	2
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
RFC									4	2	5	3
Planned work									5	4	3	0

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





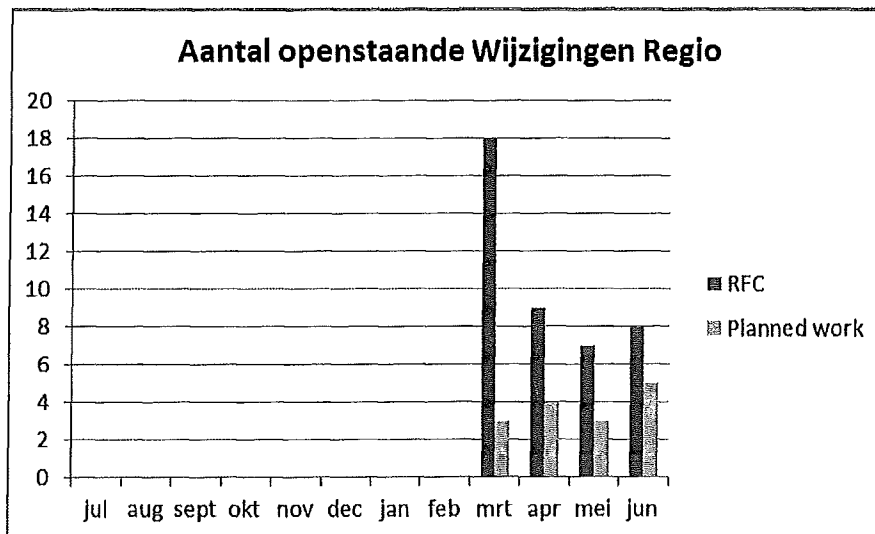
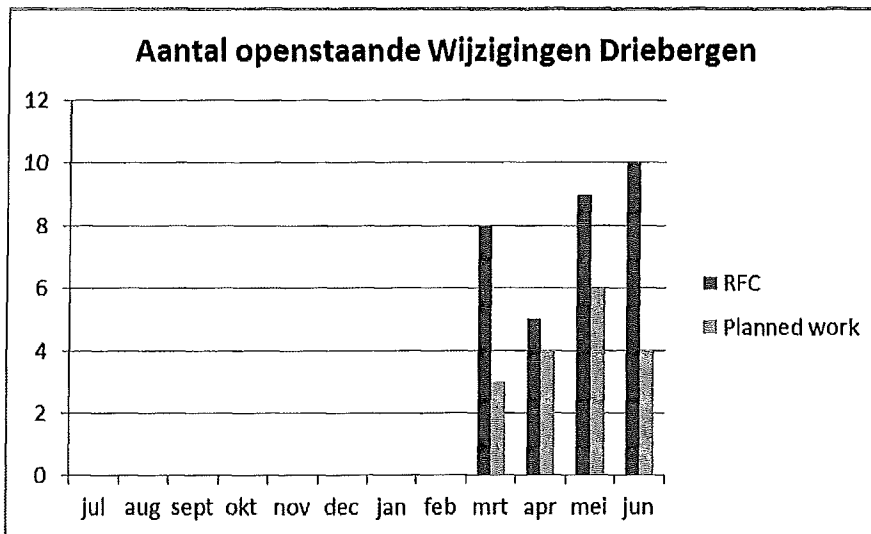
## 5.5 Aantal openstaande wijzigingen

Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	10	4	8	5

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
RFC									8	5	9	10
Planned work									3	4	6	4

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
RFC									18	9	7	8
Planned work									3	4	3	5







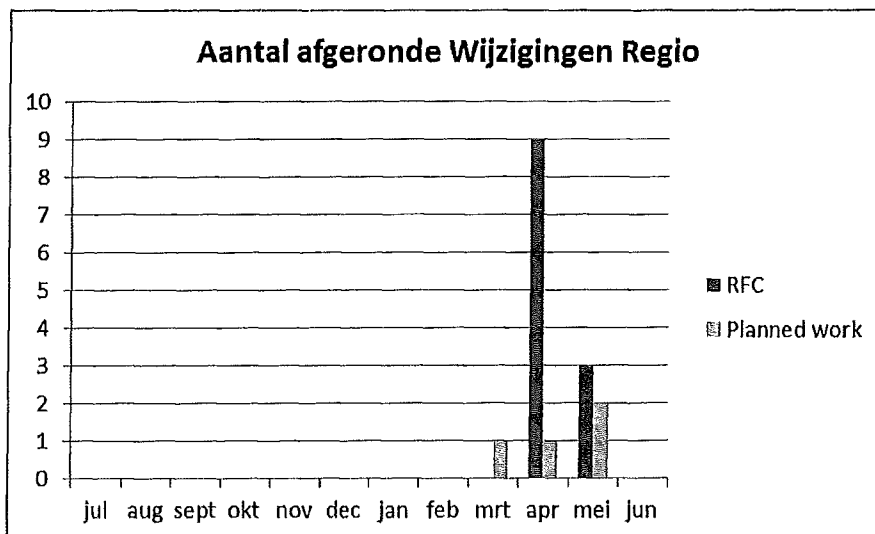
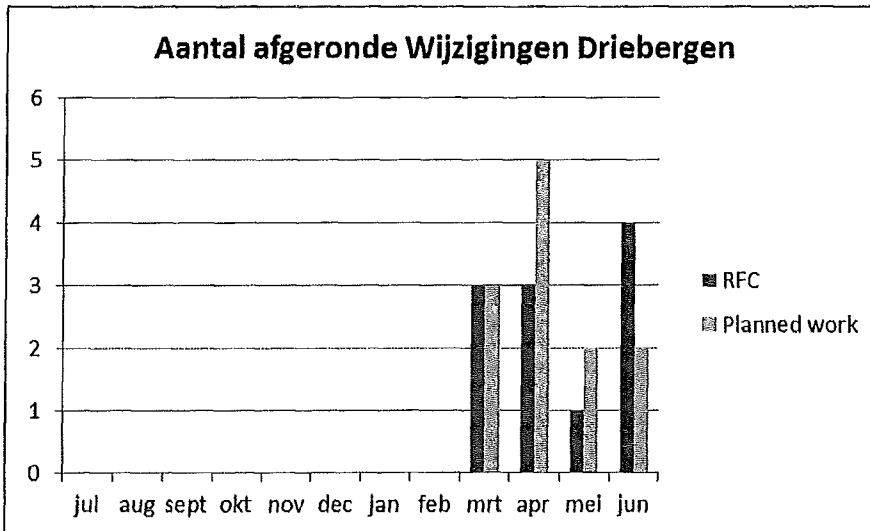
## 5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

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

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
RFC									3	3	1	4
Planned work									3	5	2	2

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





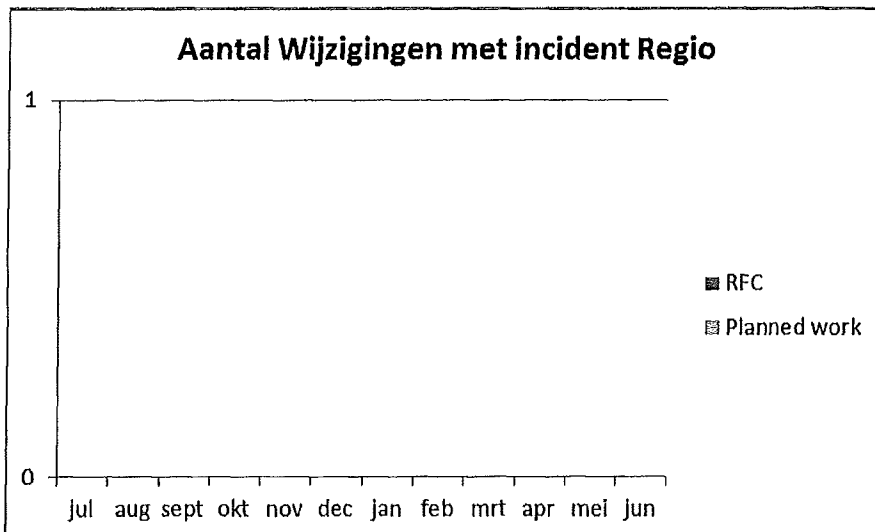
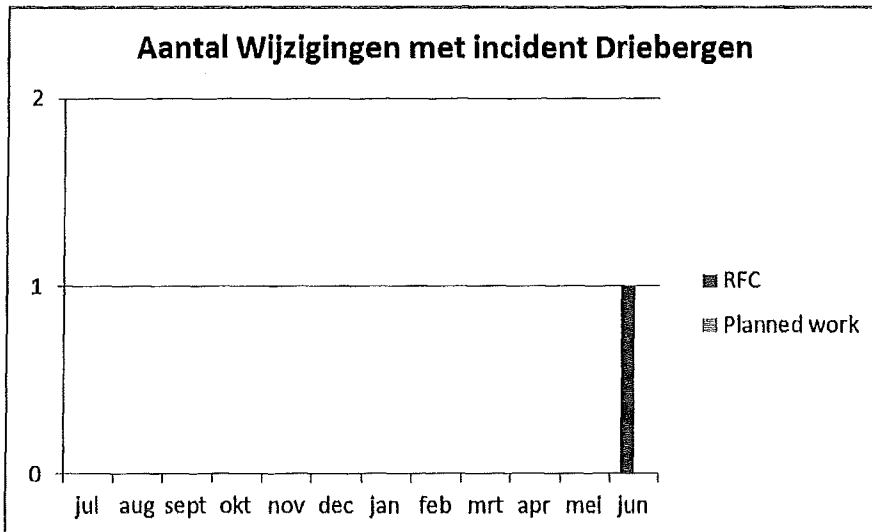
### 5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	1	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	jul	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
RFC									0	0	0	1
Planned work									0	0	0	0

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





**Toelichting op Change management:**

Tijdens het opschonen van de SER ruimte aan de Hoofdstraat op 4 juni (tegelijk uitvoeren van diverse RFC's) is er een onverwachte situatie ontstaan waarbij de Centralisten Applicatie is uitgevallen. Deze werkzaamheden zijn uitgevoerd binnen het project waarbij het Centrale Platform wordt vervangen (onder besturing van de TaskForce).

Binnen het project is een evaluatie gedaan om te achterhalen wat er nu precies is gebeurd (Rootcause Analyse) en welke maatregelen hiervoor opgenomen moet worden indien er in de toekomst een vergelijkbare actie moet worden uitgevoerd.



## 6. Preventief Onderhoud.

### Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 30 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 30 stuks.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 4 juni 2013.

### Centraal platform:

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

## 7. Availability Rapportage.

### 7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

Beschikbaarheid	Jul	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	Norm
100%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
95%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
90%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
85%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
80%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
75%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
70%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
65%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
60%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
55%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
50%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
45%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
40%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
35%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
30%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
25%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
20%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
15%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
10%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
0%	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



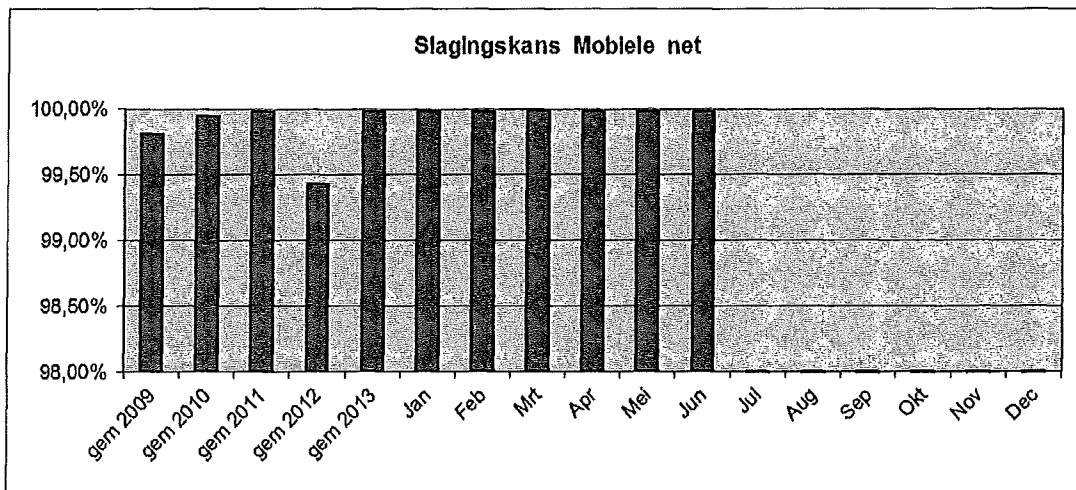


## 7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

Vanuit het gezichtspunt van de oproepende is bekeken hoe de dienst 1-1-2 te bereiken is.

De door KPN gestelde norm is dat 99,0% van de geplaatste oproepen bij een 1-1-2 alarmcentrale uitkomen.

gem 2009	gem 2010	gem 2011	gem 2012	gem 2013							
99,81%	99,95%	99,98%	99,43%	99,98%							
Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
99,98%	99,98%	99,99%	99,98%	99,98%	99,99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

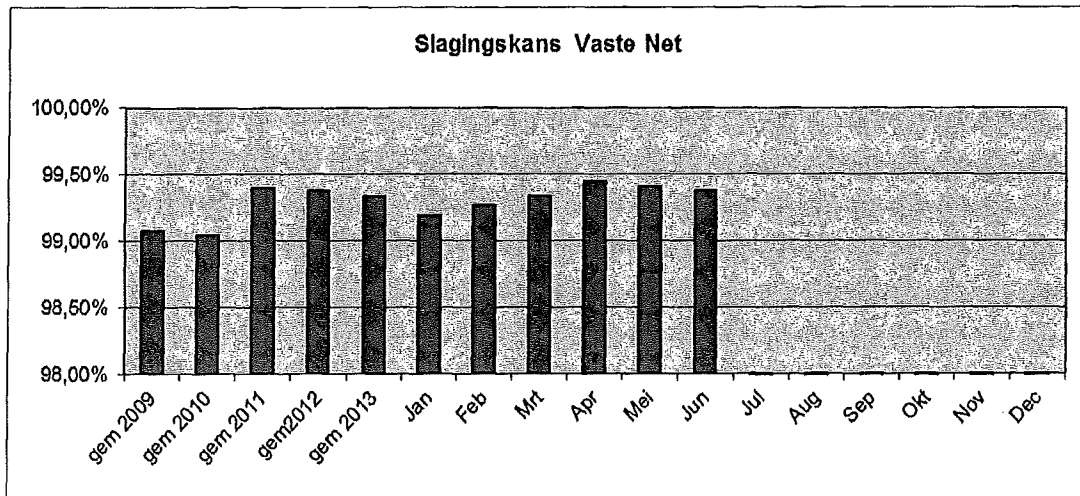


## 7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

Vanuit het gezichtspunt van de oproepende is bekeken hoe de dienst 1-1-2 te bereiken is.

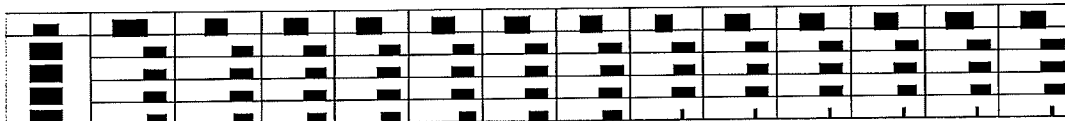
De door KPN gestelde norm is dat 99,0% van de geplaatste oproepen bij een 1-1-2 alarmcentrale uitkomen.

gem 2009	gem 2010	gem 2011	gem 2012	gem 2013							
99,08%	99,05%	99,40%	99,38%	99,34%							
Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
99,19%	99,27%	99,34%	99,45%	99,41%	99,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

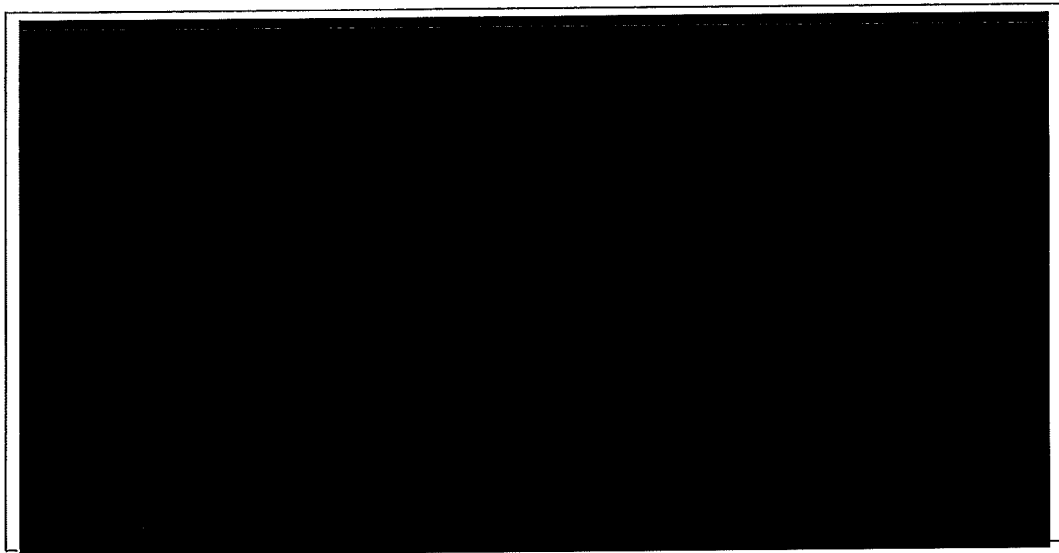


## 8. Capacity Rapportage

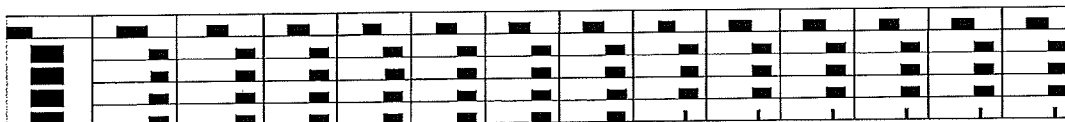
### 8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken



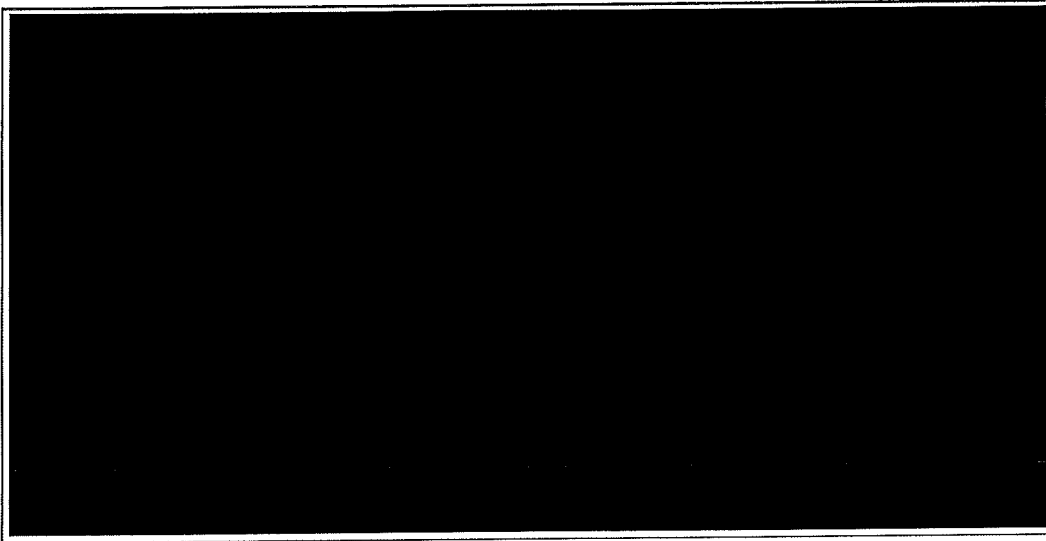
nuljaar 2009



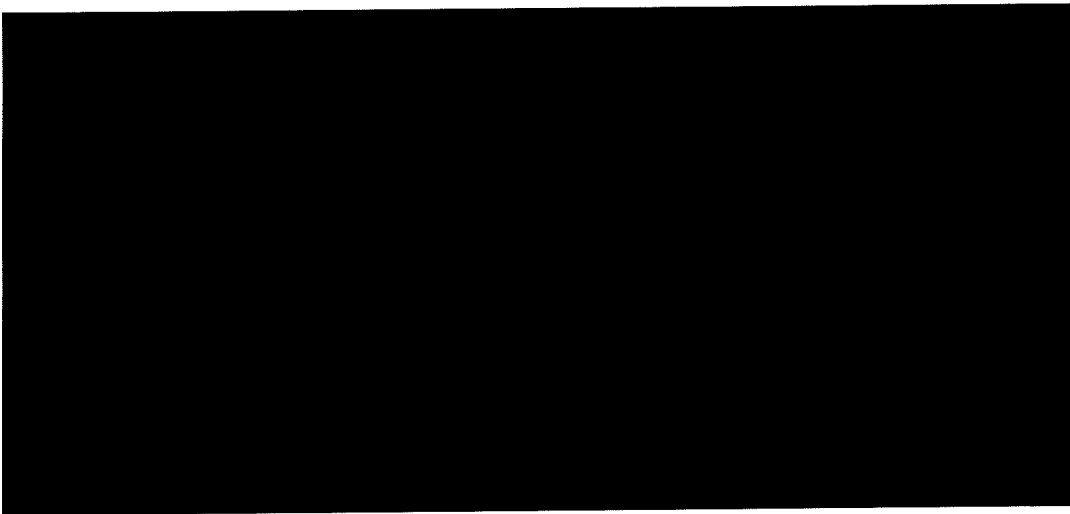
### 8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken



nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.







## 9. Aanbevelingen.

### Aanbevelingen:

Er is een incident voorgevallen tijdens het uitvoeren van een opschoon actie (diverse RFC's) van de SER-ruimte aan de Hoofdstraat. Hierover is – binnen het project - een rapportage opgeleverd. Eén van de bevindingen tijdens deze situatie is dat de procedure voor het overschakelen naar de Hard Phone oplossing bij de centralisten / supervisor niet goed genoeg bekend / paraat was. Hierdoor heeft het overschakelen naar deze noodprocedure veel meer tijd gekost dan nodig was en is het aantal lost calls hoger dan noodzakelijk.

KPN beveelt aan om periodiek dit soort situaties te simuleren (met gebruikers) zodat de procedures bekend zijn op het moment ze daadwerkelijk nodig zijn.



## 10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
  - Detail Problemmanagement
  - Detail Incident management
  - Detail Changemanagement
  - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.
  
- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - CI Availability rapportage
  - CPU Utilization
  - Disk Available Free Space
  - Memory Utilization
  - Service Availability
  - TopN\_LW
  - Trend\_SE\_LW
  - Health\_LW



## Maandrapportage 1-1-2

### KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: Juli 2013.



Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	29 augustus 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programmateam 1-1-2	
Bestandsnaam	Maandrapportage 112 2013-07 v 1 0	

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

## INHOUD

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



<b>9. Aanbevelingen.</b>	<b>25</b>
<b>10. Overzicht bijlagen</b>	<b>26</b>



---

## 1. Inleiding

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

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

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

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

Partijen kunnen dit werkdocument in onderling overleg aanpassen.



## 2. Service Management

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

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

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

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



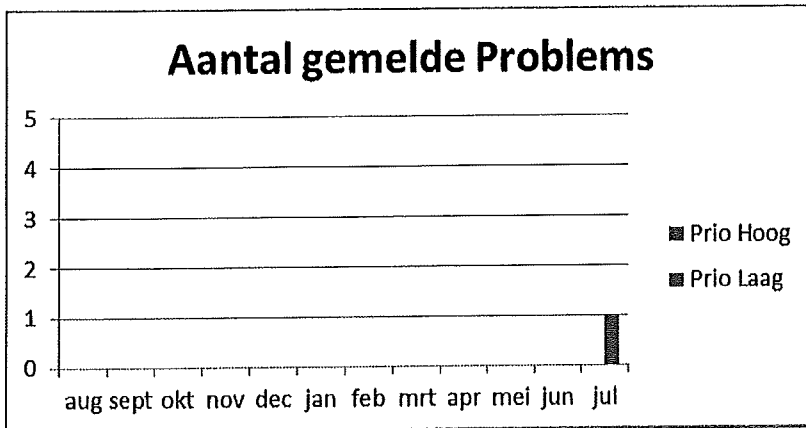


### 3. Problem management

#### 3.1 Aantal gemelde problems

Aantal gemelde Problems	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

Aantal gemelde Problems	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
Prio Hoog								0	0	0	0	0
Prio Laag								0	0	0	0	1

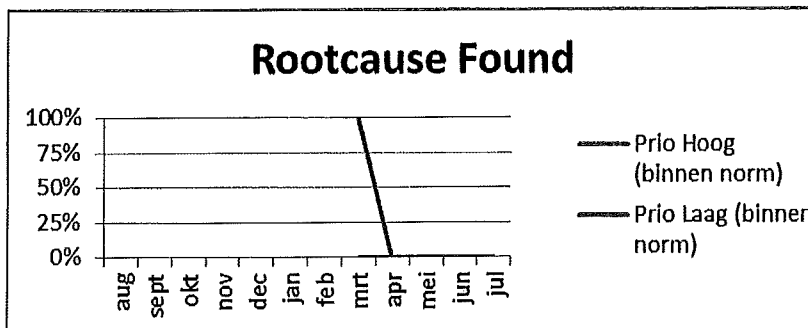
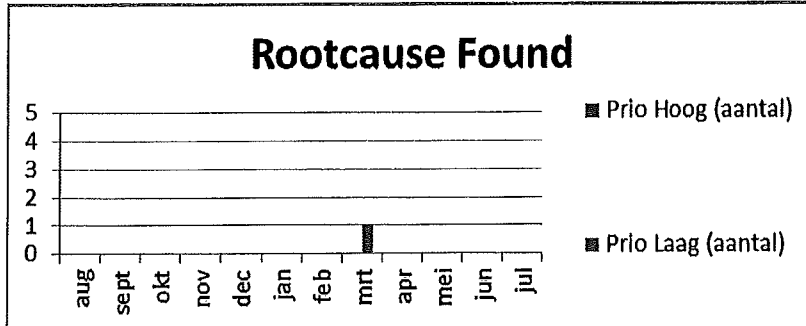


#### 3.2 Rootcause found

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

Root Cause Found	norm: rootcause found binnen: < 30 werkdagen					
	Driebergen					
	Prio Hoog			Prio Laag		
	Aantal	Binnen norm	% binnen norm	Aantal	Binnen norm	% binnen norm
Maand	0	nvt	nvt	0	nvt	nvt
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

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

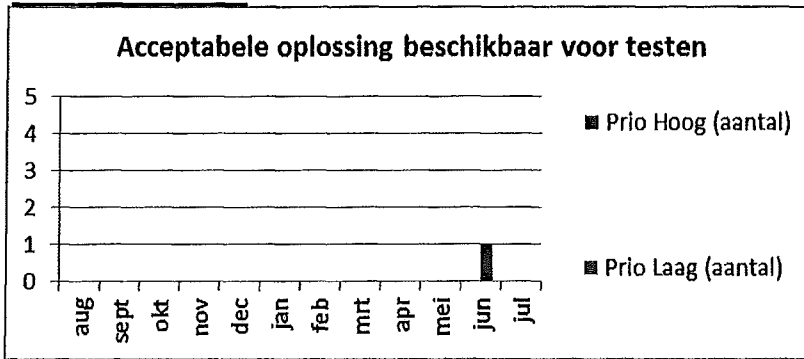


### 3.3 Oplossing beschikbaar

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

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

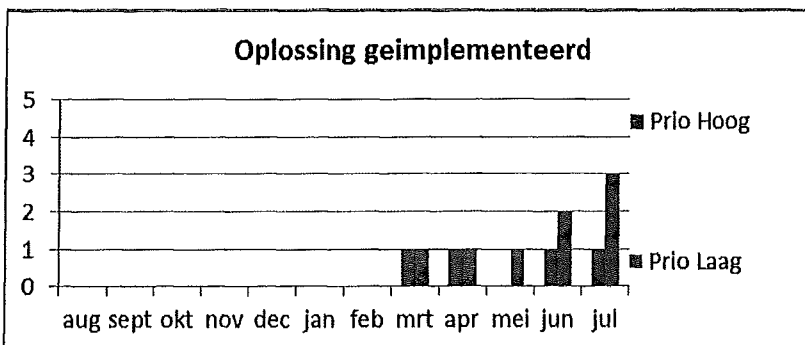
Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
Prio Hoog (aantal)								0	0	0	0	0
Prio Laag (aantal)								0	0	0	1	0
Prio Hoog (binnen norm)								nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)								nvt	nvt	nvt	0%	nvt



### 3.4 Oplossing geïmplementeerd

Oplossing geïmplementeerd	Driebergen	
	Prio Hoog	Prio Laag
Maand	1	3
Cumulatief laatste 12 maanden	nnb	nnb

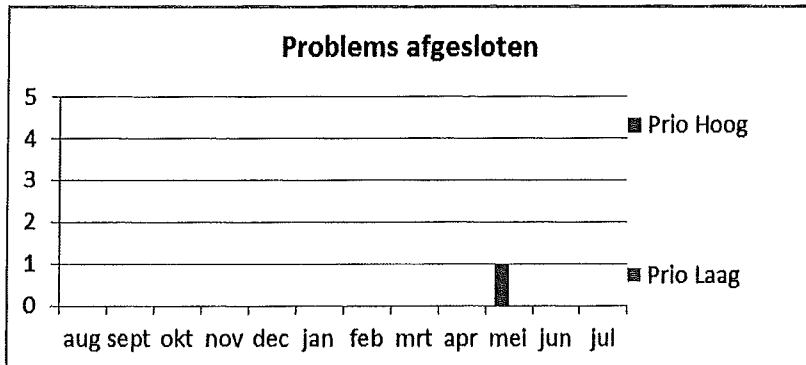
Oplossing geïmplementeerd	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
Prio Hoog								1	1	0	1	1
Prio Laag								1	1	1	2	3



### 3.5 Problems afgesloten.

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

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



**Toelichting op Problem management:**

Zie voor toelichting per Problem het bij deze rapportage toegevoegde detail overzicht.



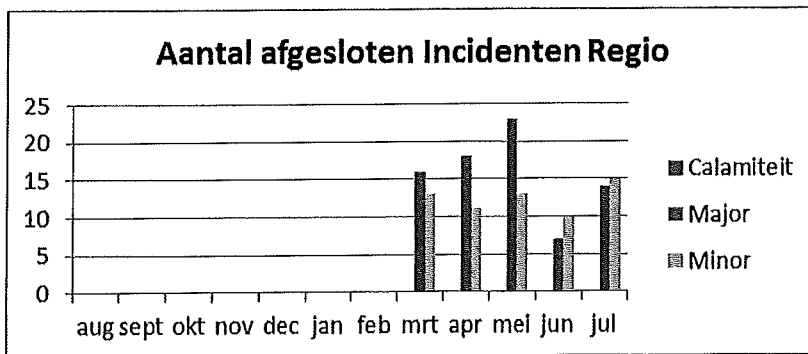
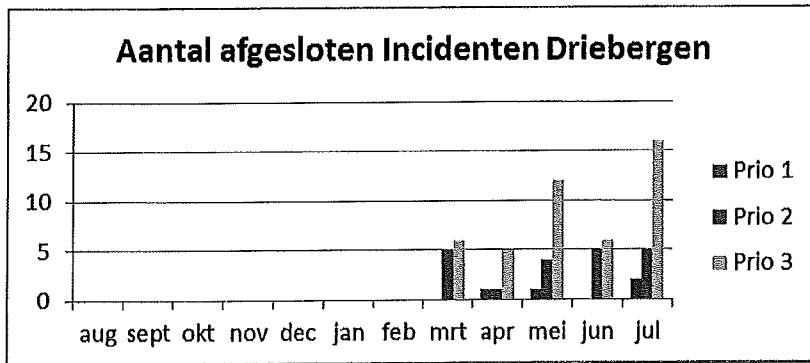
## 4. Incident management

### 4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen			Regio		
	Totaal			Totaal		
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	2	5	16	0	14	15
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Driebergen												
Aantal afgesloten Incidenten	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
Prio 1								0	1	1	0	2
Prio 2								5	1	4	5	5
Prio 3								6	5	12	6	16

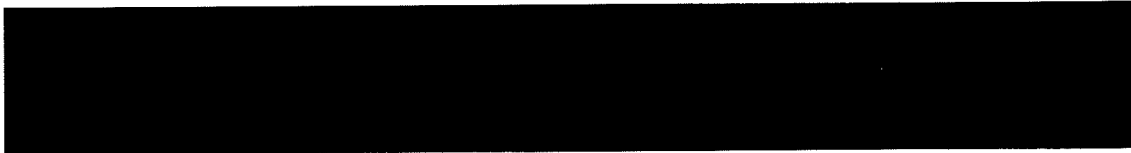
Regio												
Aantal afgesloten Incidenten	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
Calamiteit								0	0	0	0	0
Major								16	18	23	7	14
Minor								13	11	13	10	15



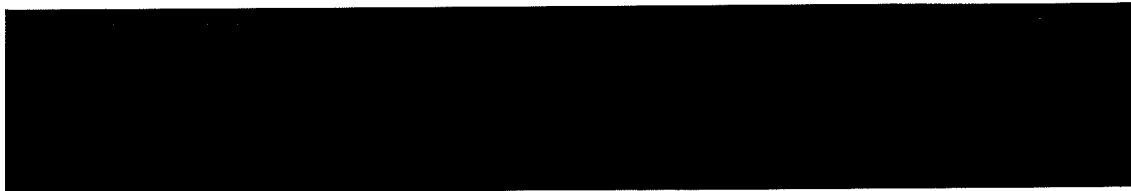


## 4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

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

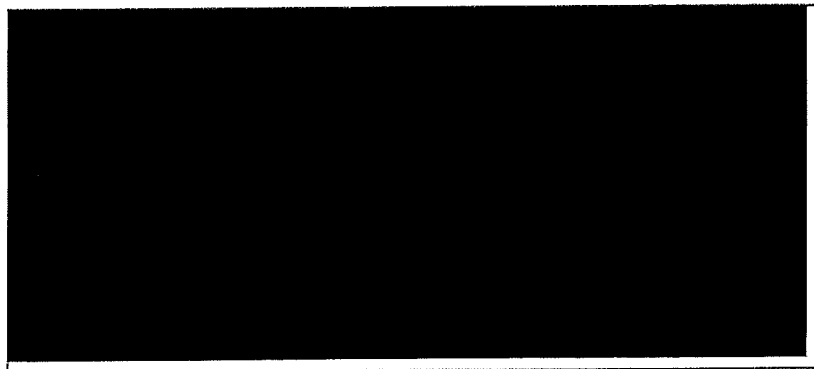
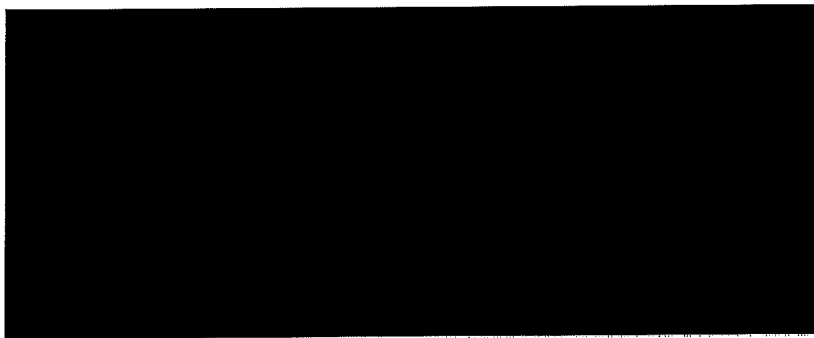


In deze maand is de afhandeling als volgt verlopen:



		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donnerdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

		Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donnerdag	Vrijdag	Zaterdag	Zondag
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]





Toelichting op Incident management:

[Redacted text block consisting of five horizontal black bars]

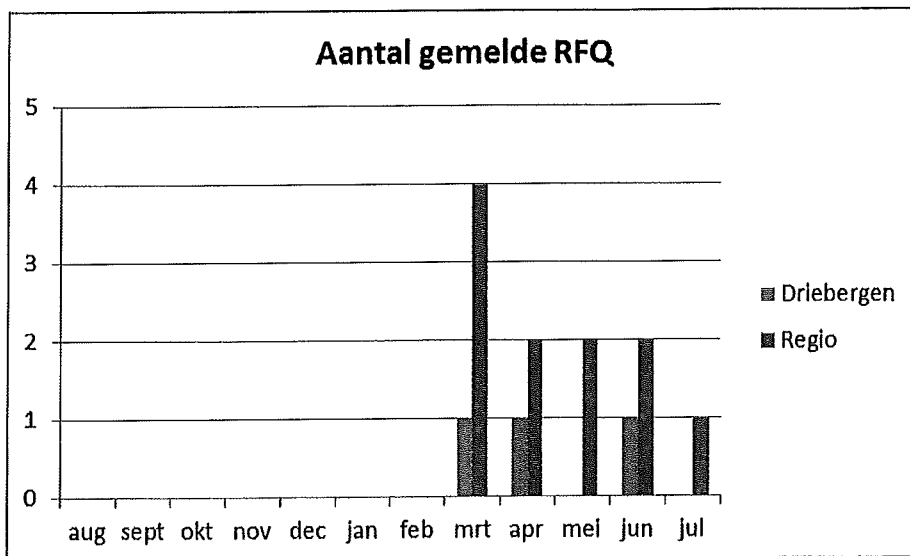


## 5. Change management

### 5.1 Aantal gemelde RFQ's.

Aantal gemelde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nmb	nmb

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

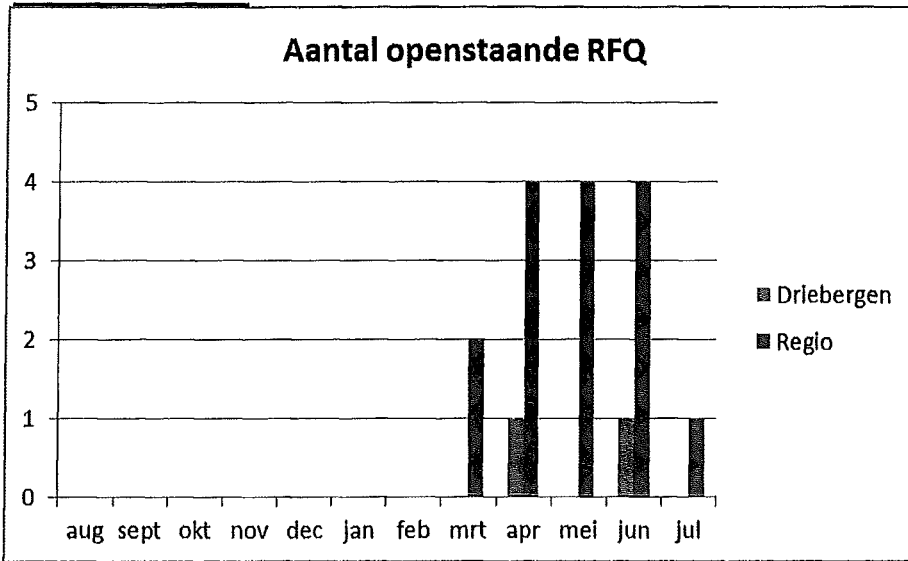


### 5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	1

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

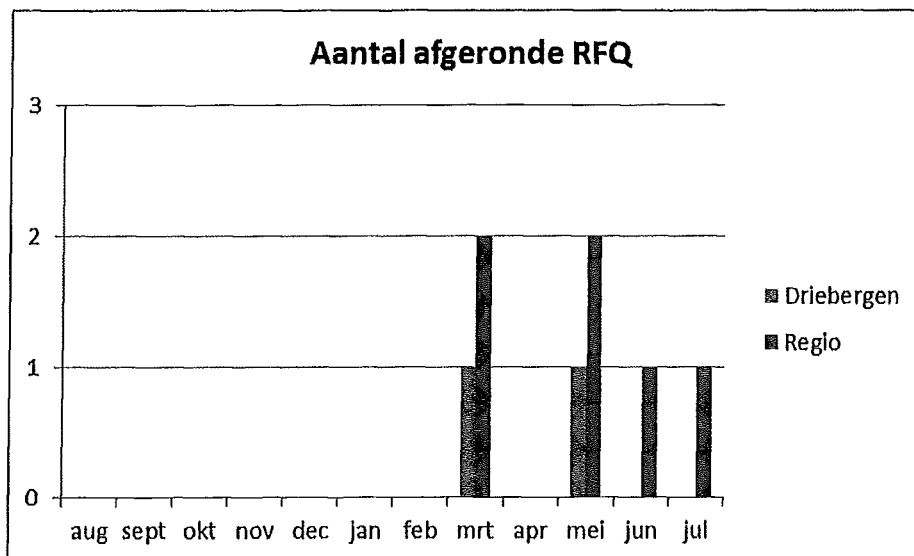




### 5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb

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



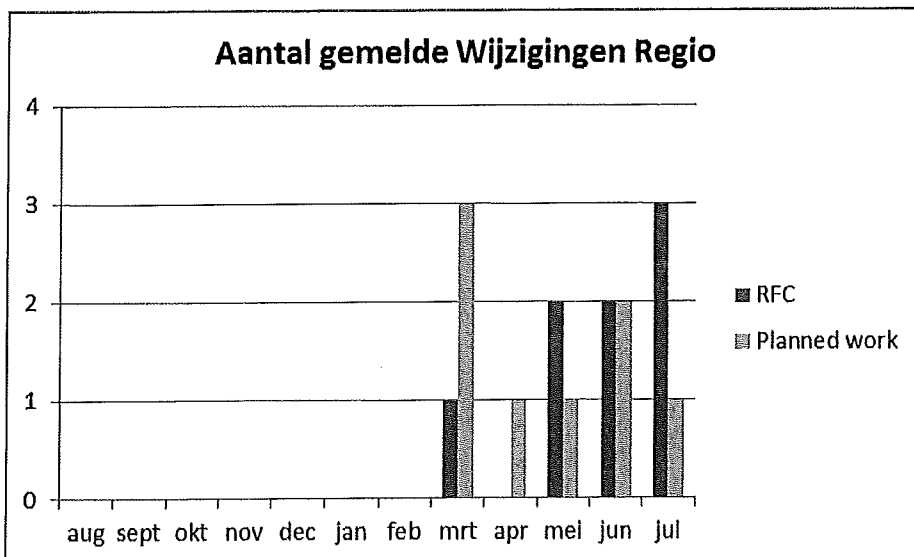
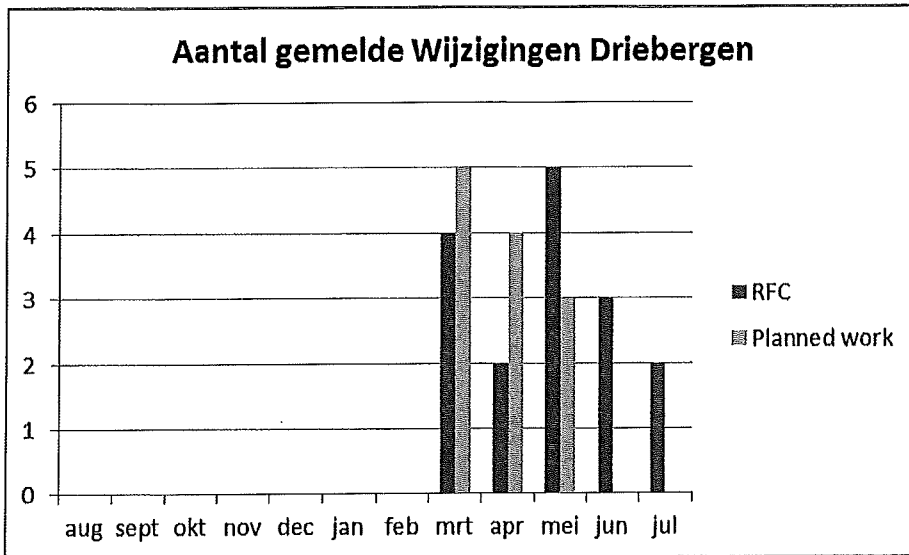
### 5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	2	0	3	1
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								4	2	5	3	2
Planned work								5	4	3	0	0

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



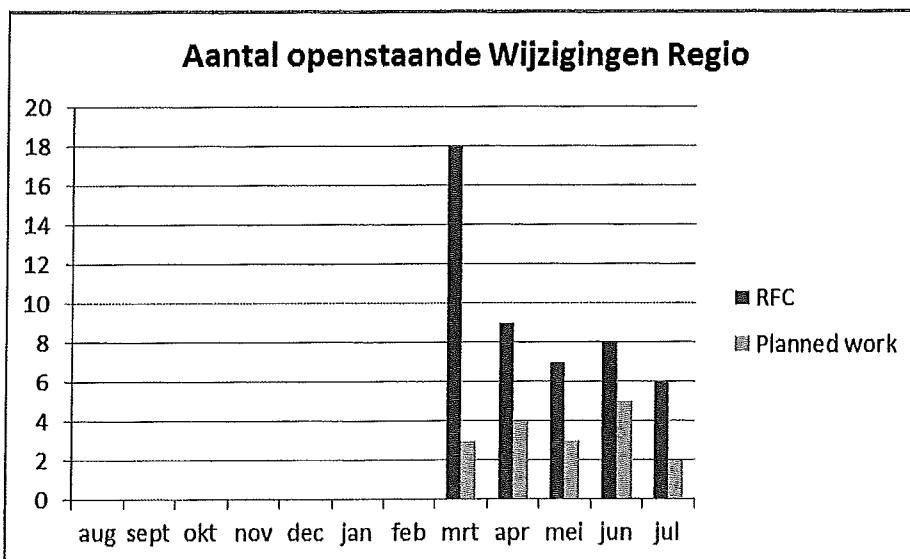
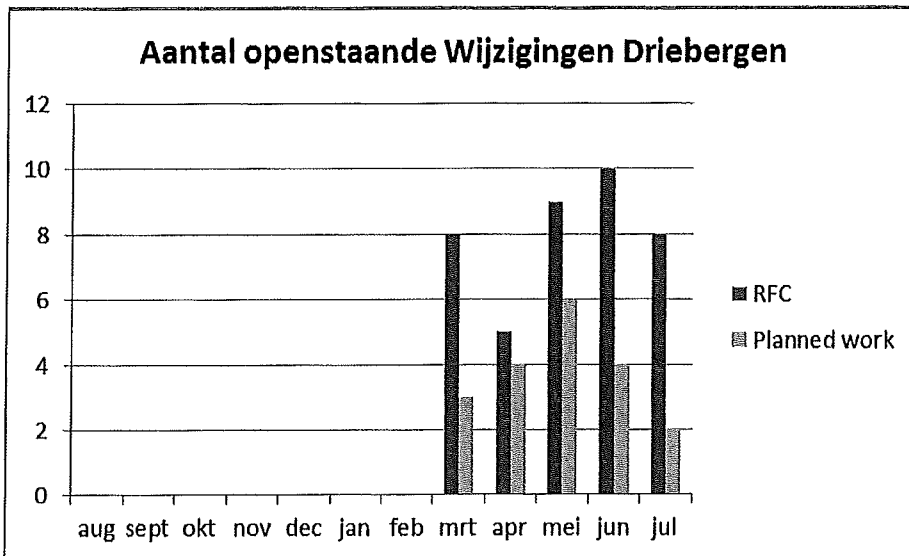
## 5.5 Aantal openstaande wijzigingen

Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	8	2	6	2

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								8	5	9	10	8
Planned work								3	4	6	4	2

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								18	9	7	8	6
Planned work								3	4	3	5	2



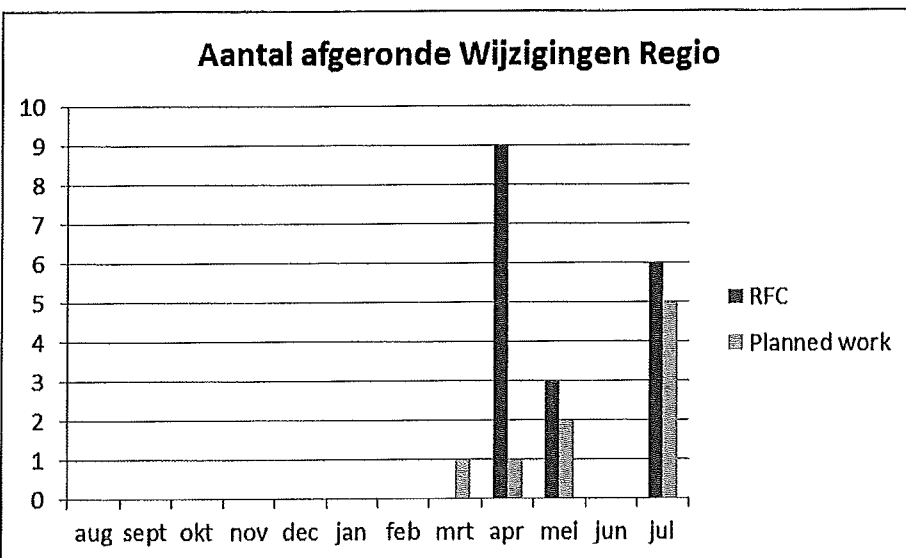
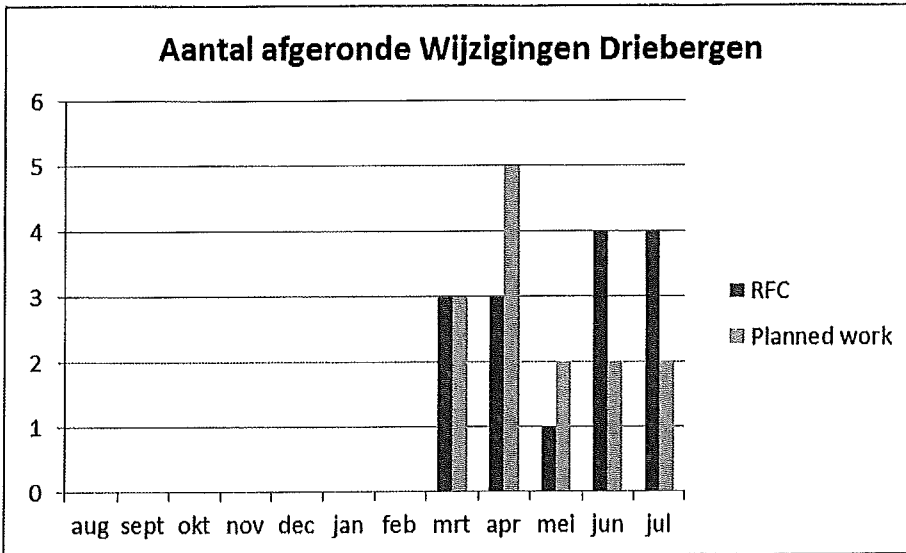
## 5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

Aantal afgeronde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	4	2	6	5
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								3	3	1	4	4
Planned work								3	5	2	2	2

Aantal afgeronde Wijzigingen Regio	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								0	9	3	0	6
Planned work								1	1	2	0	5



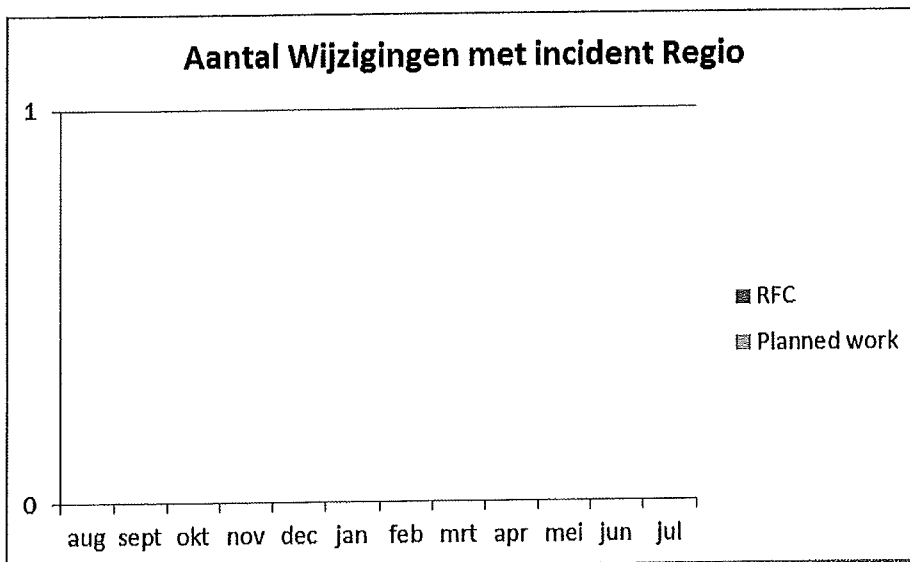
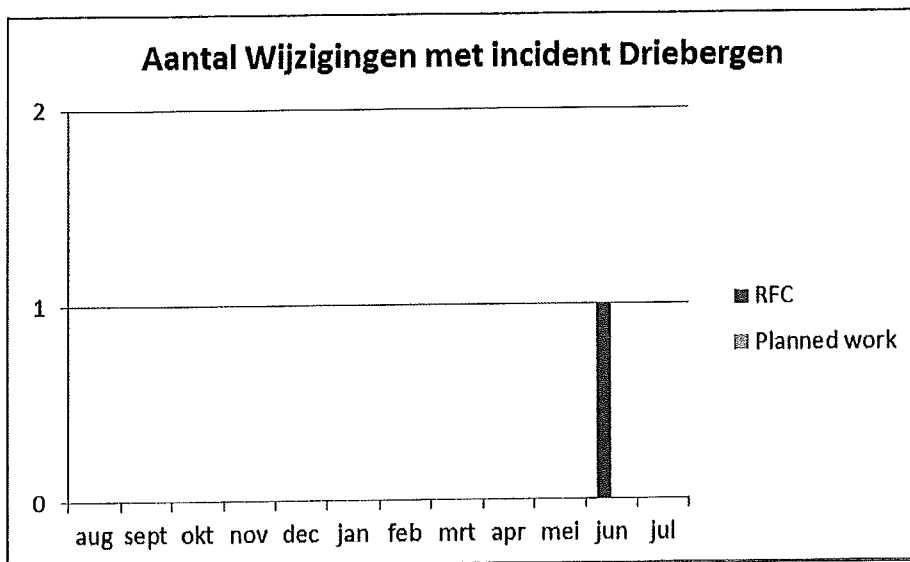
### 5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	1	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nnb	nnb	nnb	nnb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul
RFC								0	0	0	1	0
Planned work								0	0	0	0	0

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





---

**Toelichting op Change management:**

Zie voor toelichting per Wijziging het bij deze rapportage toegevoegde detail overzicht.

## 6. Preventief Onderhoud.

### Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 27 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 27 stuks.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 2 juli 2013.

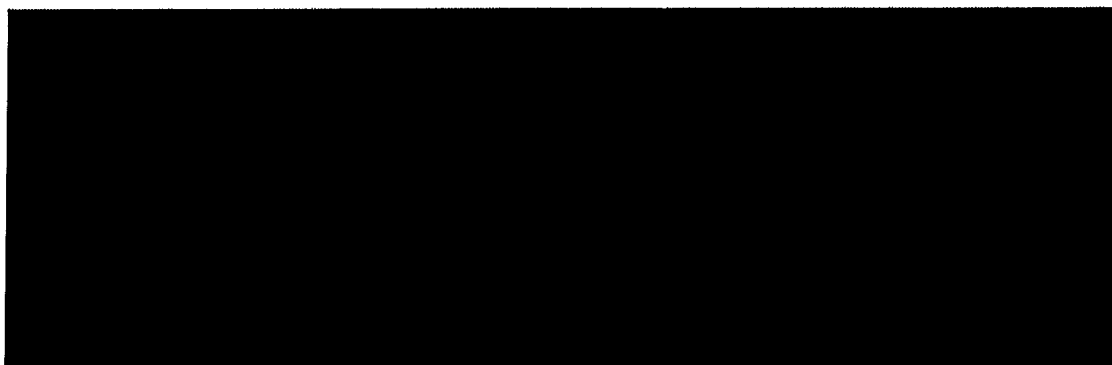
### Centraal platform:

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

## 7. Availability Rapportage.

### 7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

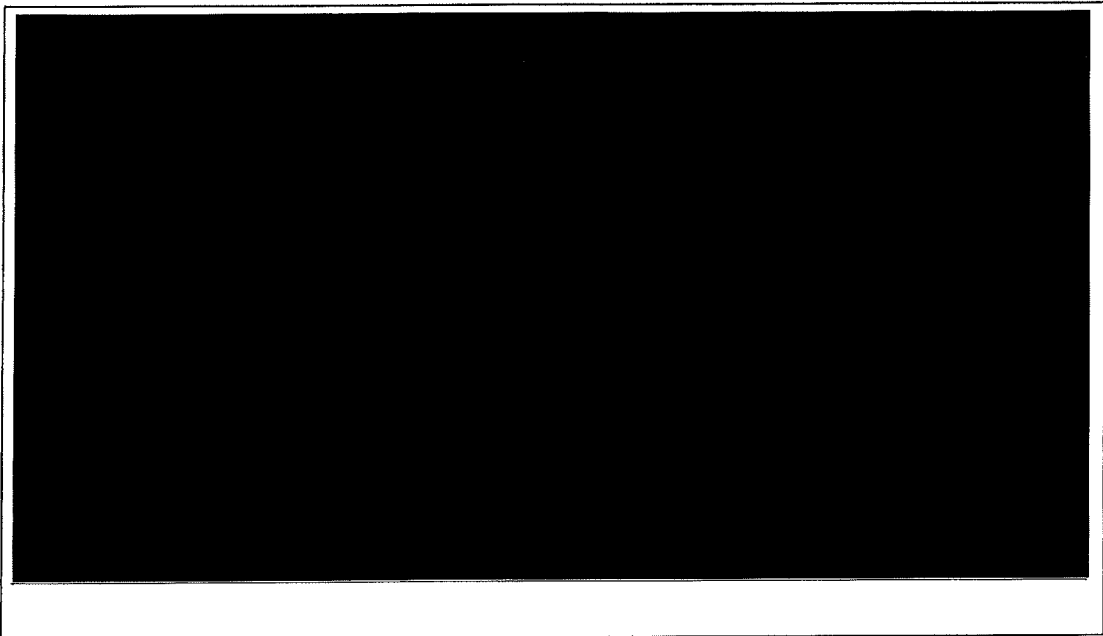
Beschikbaarheid	aug	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	Norm



### 7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

[Redacted text]

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



### 7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

[Redacted text]

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





## 8. Capacity Rapportage

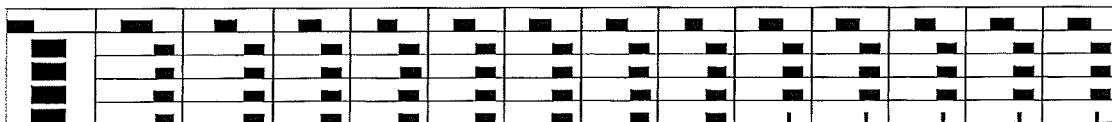
### 8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken



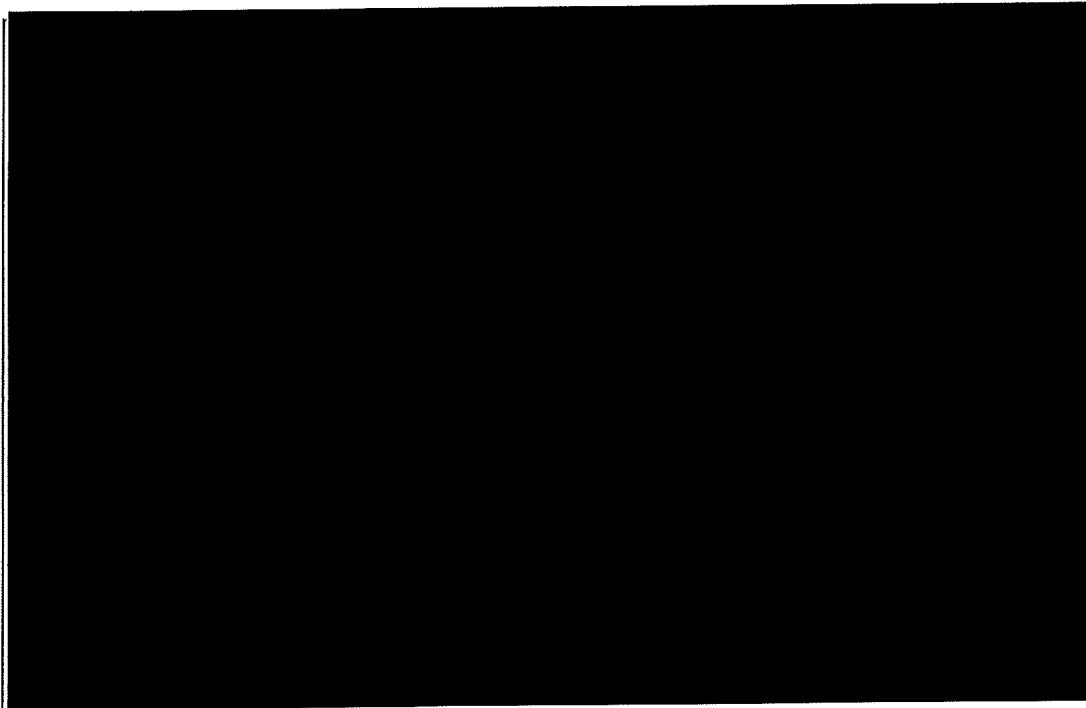
nuljaar 2009



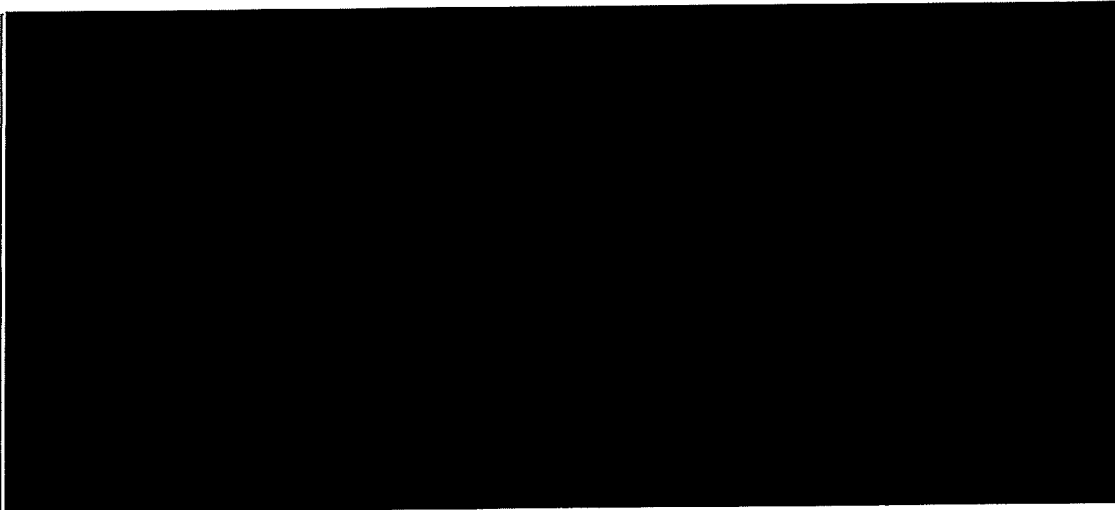
### 8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken

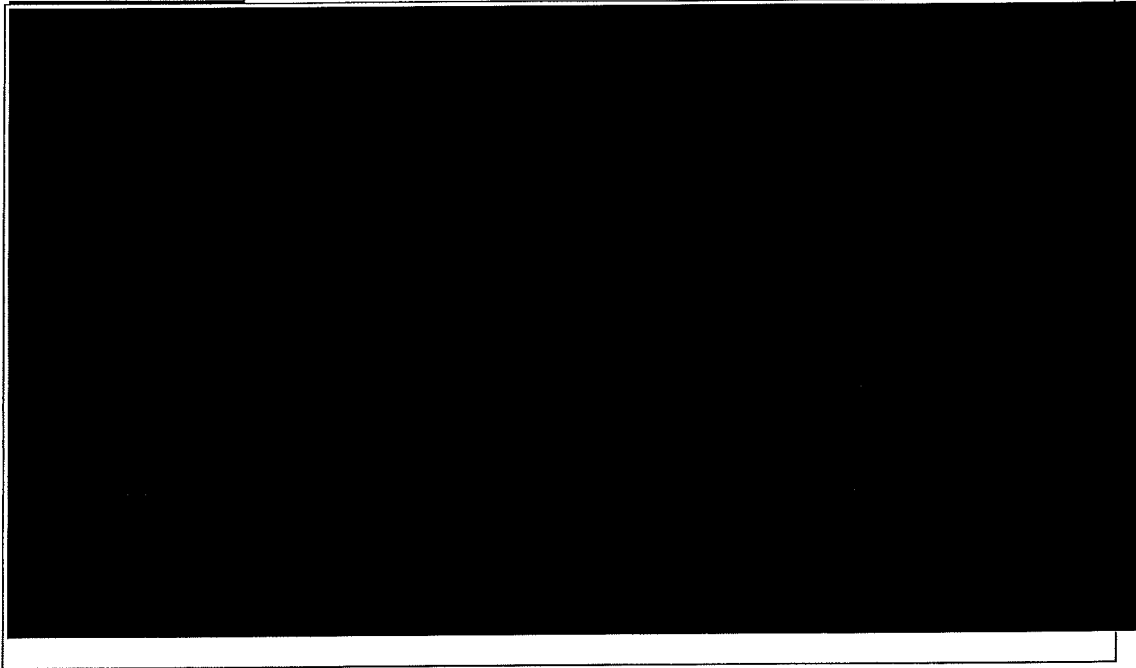


nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.





**9.        Aanbevelingen.**

Aanbevelingen:

Geen aanbevelingen.

---

## 10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
  - Detail Problemmanagement
  - Detail Incident management
  - Detail Changemanagement
  - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.
  
- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - CI Availability rapportage
  - CPU Utilization
  - Disk Available Free Space
  - Memory Utilization
  - Service Availability
  - TopN\_LW
  - Trend\_SE\_LW
  - Health\_LW



## Maandrapportage 1-1-2

### KPN Critical Communications – Meldkamer Diensten Centrum

Rapportagem maand: Augustus 2013.



Status	Concept	
Auteur	Service Level Manager Critical Communications	
Goedgekeurd CC	██████████	Paraaf
Goedgekeurd MDC	██████████	Paraaf
Datum	12 september 2013	
Distributie	MDC NEC, Critical Communications Programmteam 1-1-2	
Filenaam	Maandrapportage 112 2013-08 v 1 0	

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

## INHOUD

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





<b>9.</b>	<b>Aanbevelingen.</b>	<b>25</b>
<b>10.</b>	<b>Overzicht bijlagen</b>	<b>26</b>



---

## 1. Inleiding

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

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

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

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

Partijen kunnen dit werkdocument in onderling overleg aanpassen.



## 2. Service Management

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

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

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

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

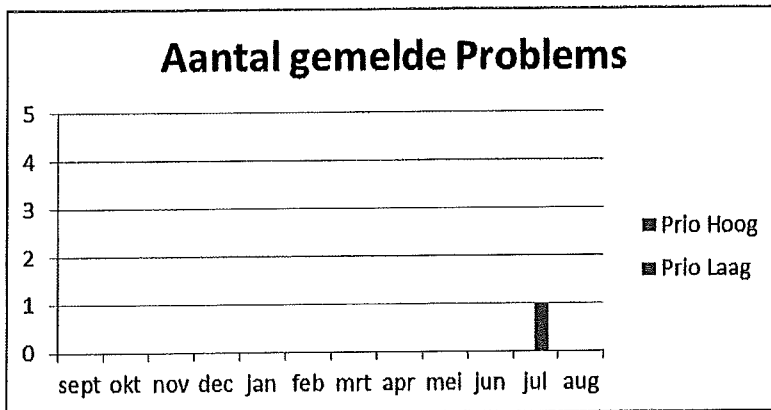


### 3. Problem management

#### 3.1 Aantal gemelde problems

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

Aantal gemelde Problems	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Prio Hoog							0	0	0	0	0	0
Prio Laag							0	0	0	0	1	0

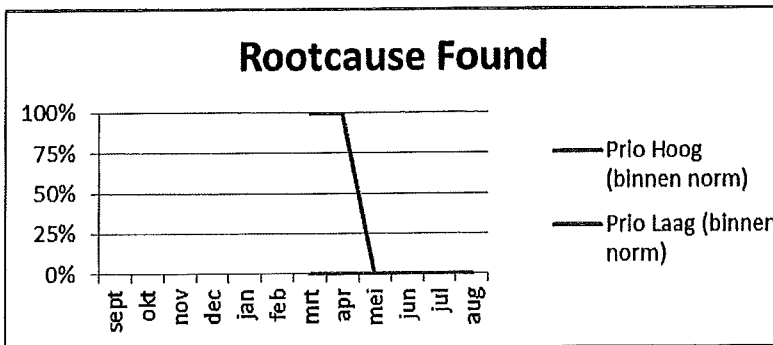
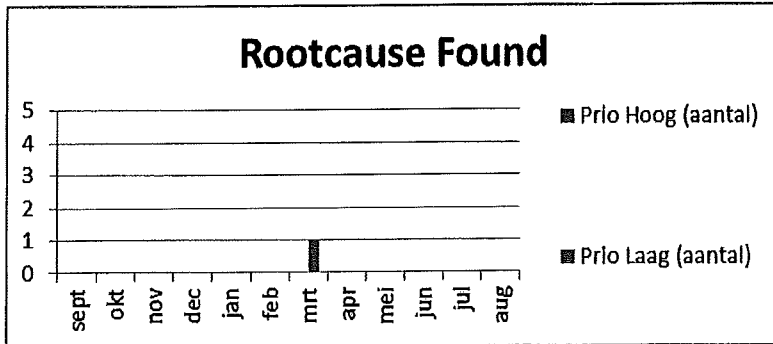


#### 3.2 Rootcause found

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

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

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

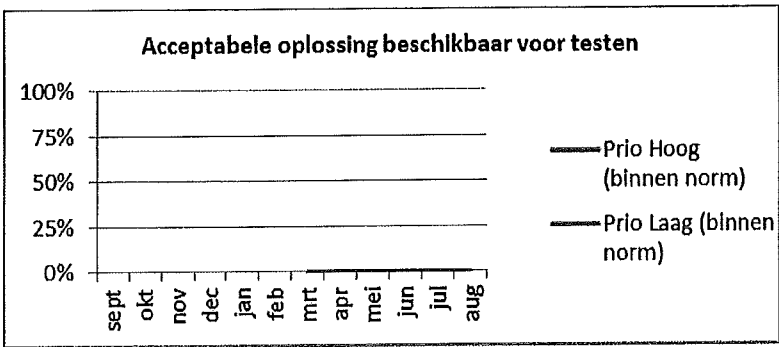
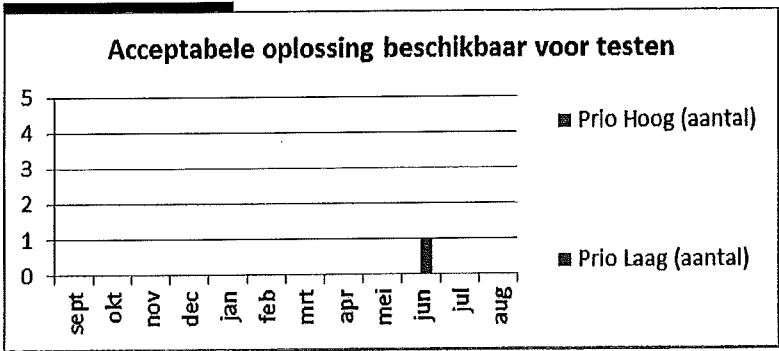


### 3.3 Oplossing beschikbaar

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

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

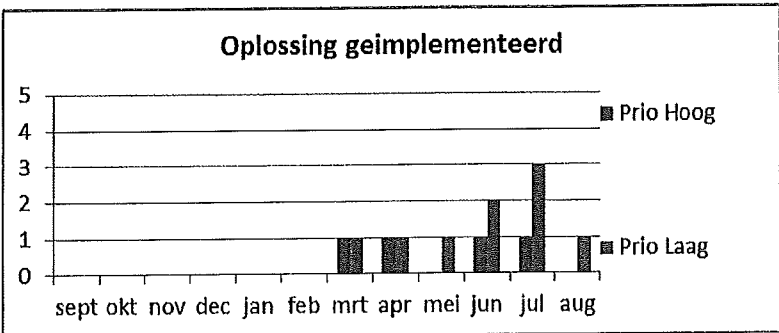
Acceptabele oplossing beschikbaar voor testen	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Prio Hoog (aantal)							0	0	0	0	0	0
Prio Laag (aantal)							0	0	0	1	0	0
Prio Hoog (binnen norm)							nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Prio Laag (binnen norm)							nvt	nvt	nvt	nvt	0%	nvt



### 3.4 Oplossing geïmplementeerd

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

Oplossing geïmplementeerd	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Prio Hoog							1	1	0	1	1	0
Prio Laag							1	1	1	2	3	1

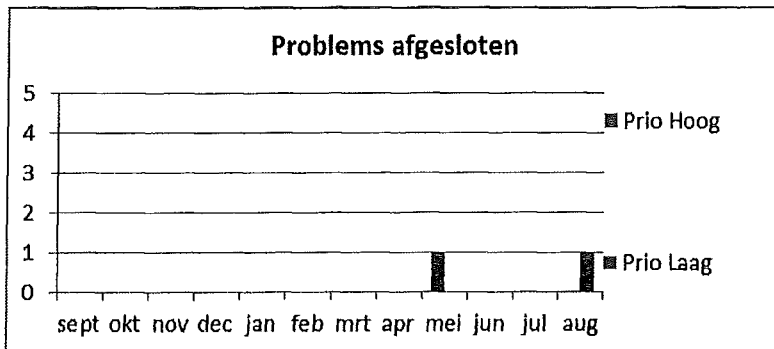




### 3.5 Problems afgesloten.

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

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



#### Toelichting op Problem management:

Zie voor toelichting per Problem het bij deze rapportage toegevoegde detail overzicht.



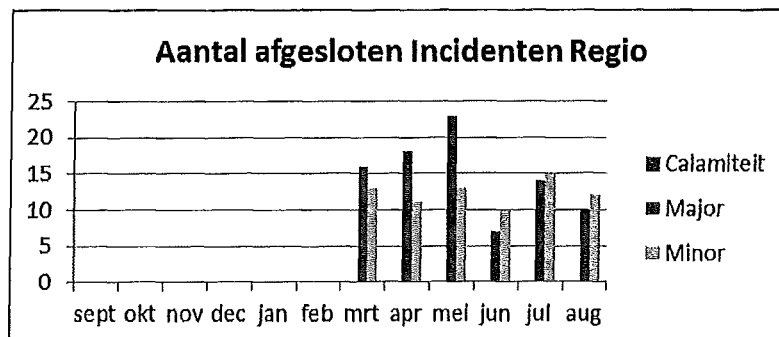
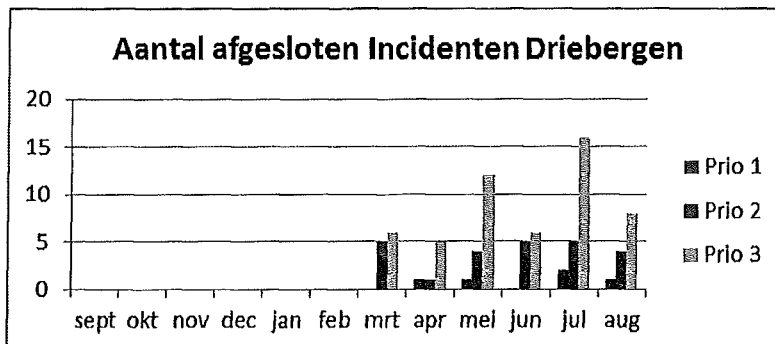
## 4. Incident management

### 4.1 Afgesloten incidenten

Aantal afgesloten Incidenten	Driebergen				Regio	
	Prio 1	Prio 2	Prio 3	Calamiteit	Major	Minor
Maand	1	4	8	0	10	12
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb	nrb

Driebergen												
Aantal afgesloten Incidenten	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Prio 1							0	1	1	0	2	1
Prio 2							5	1	4	5	5	4
Prio 3							6	5	12	6	16	8

Regio												
Aantal afgesloten Incidenten	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Calamiteit							0	0	0	0	0	0
Major							16	18	23	7	14	10
Minor							13	11	13	10	15	12







#### 4.2 Percentage incidenten opgeloste binnen / buiten norm.

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

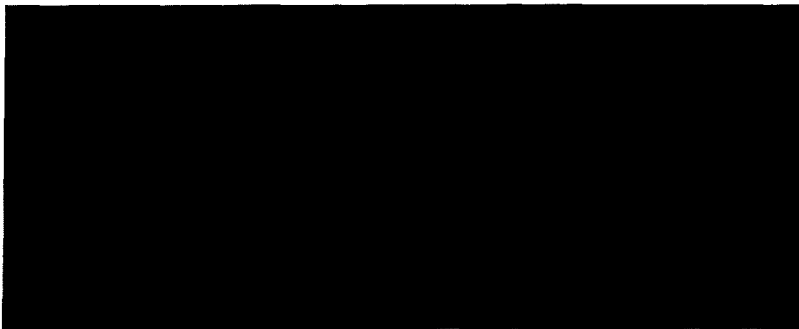
[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

In deze maand is de afhandeling als volgt verlopen:

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

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

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





Toelichting op Incident management:

[Redacted text block consisting of four horizontal black bars]

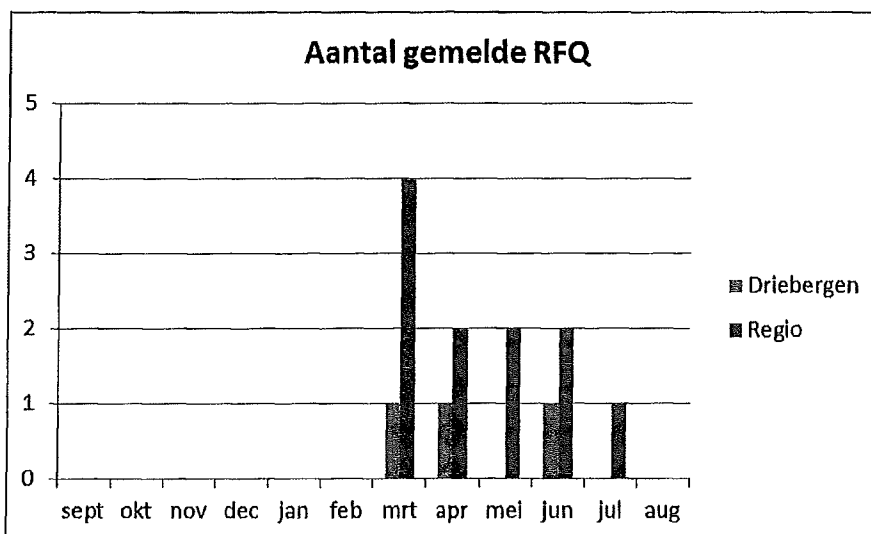


## 5. Change management

### 5.1 Aantal gemelde RFQ's.

Aantal gemelde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nmb	nmb

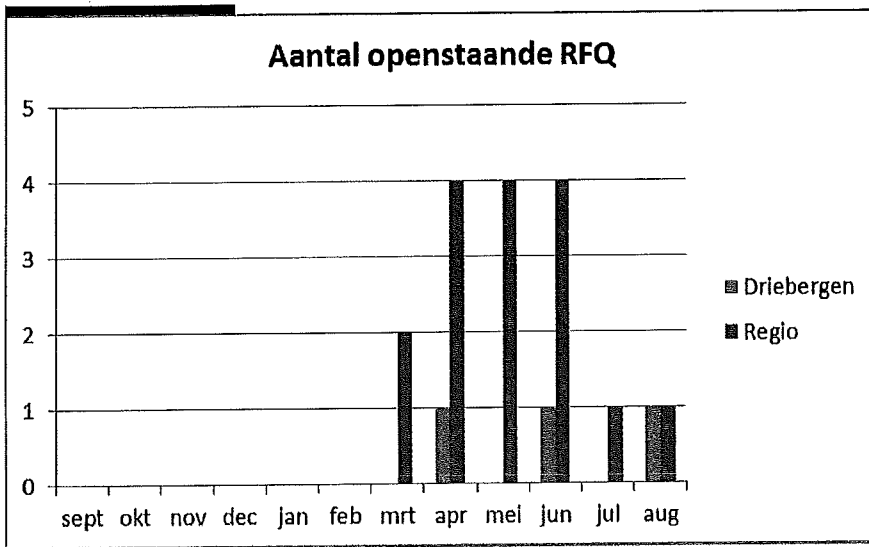
Aantal gemelde RFQ	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Driebergen							1	1	0	1	0	0
Regio							4	2	2	2	1	0



### 5.2 Aantal openstaande RFQ's.

Aantal openstaande RFQ	Driebergen	Regio
Maand	1	1

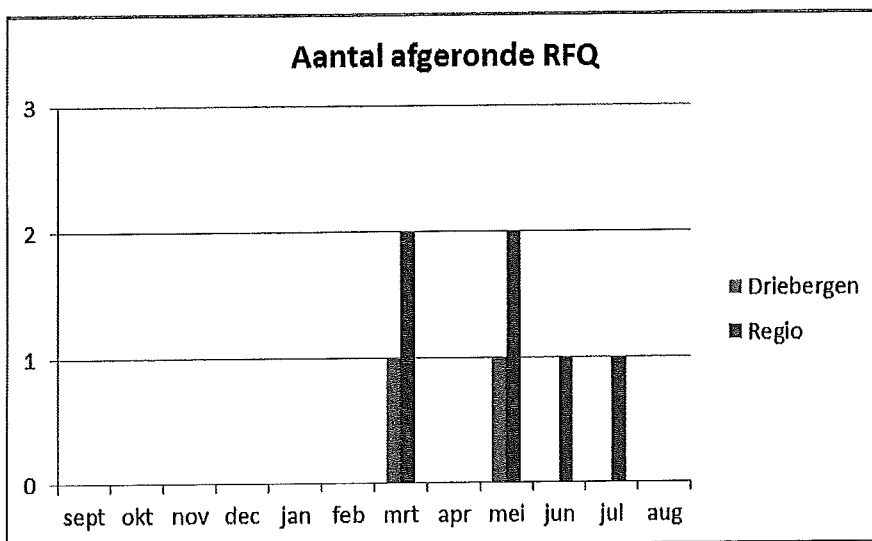
Aantal openstaande RFQ	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
Driebergen							0	1	0	1	0	1
Regio							2	4	4	4	1	1



### 5.3 Aantal afgesloten RFQ's.

Aantal afgeronde RFQ	Driebergen	Regio
Maand	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nmb	nmb

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



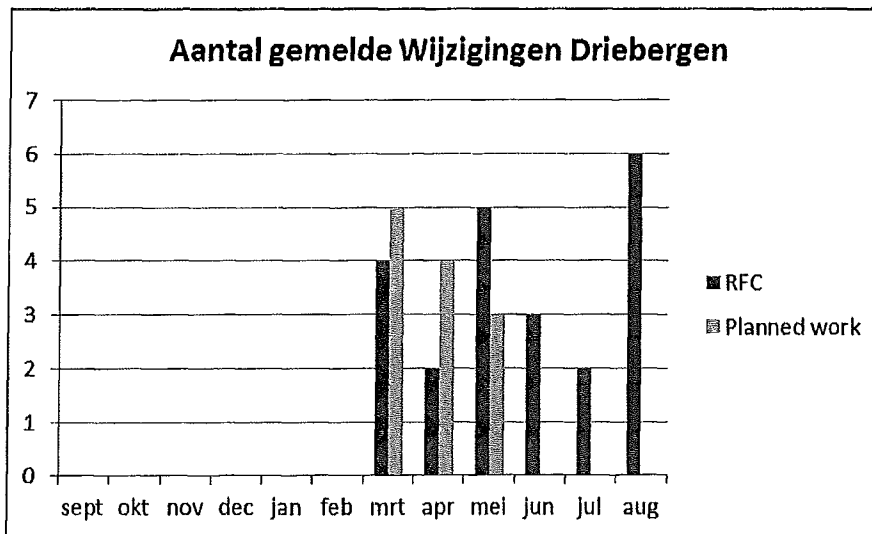
#### 5.4 Aantal gemelde wijzigingen.

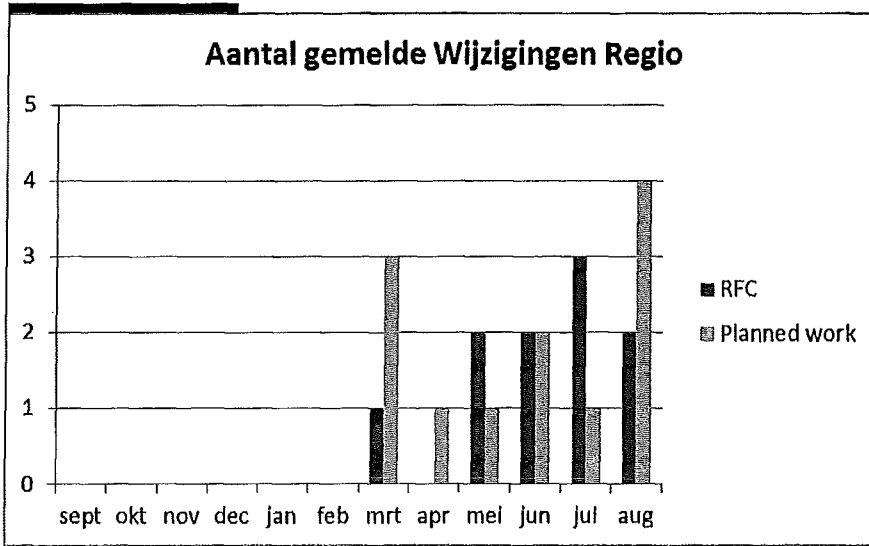
Aantal gemelde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	6	0	2	4
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal gemelde Wijzigingen Driebergen												
	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							4	2	5	3	2	6
Planned work							5	4	3	0	0	0

Aantal gemelde Wijzigingen Regio												
	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							1	0	2	2	3	2
Planned work							3	1	1	2	1	4





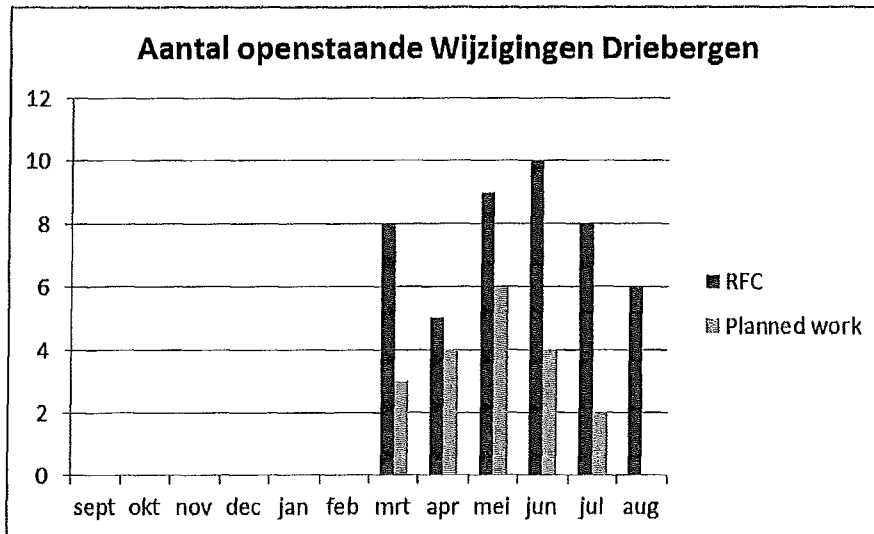
#### 5.5 Aantal openstaande wijzigingen

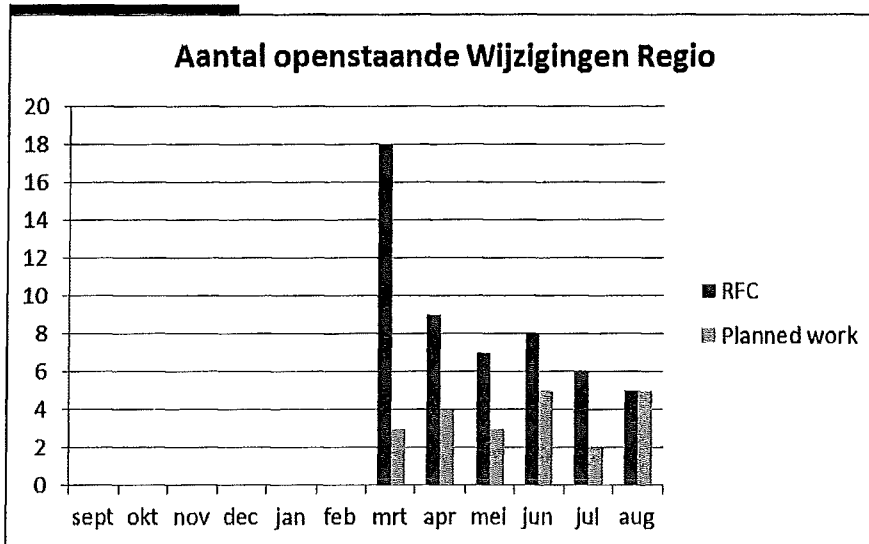
Aantal openstaande Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	6	0	5	5

Aantal openstaande Wijzigingen Driebergen	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							8	5	9	10	8	6
Planned work							3	4	6	4	2	0

Aantal openstaande Wijzigingen Regio	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							18	9	7	8	6	5
Planned work							3	4	3	5	2	5





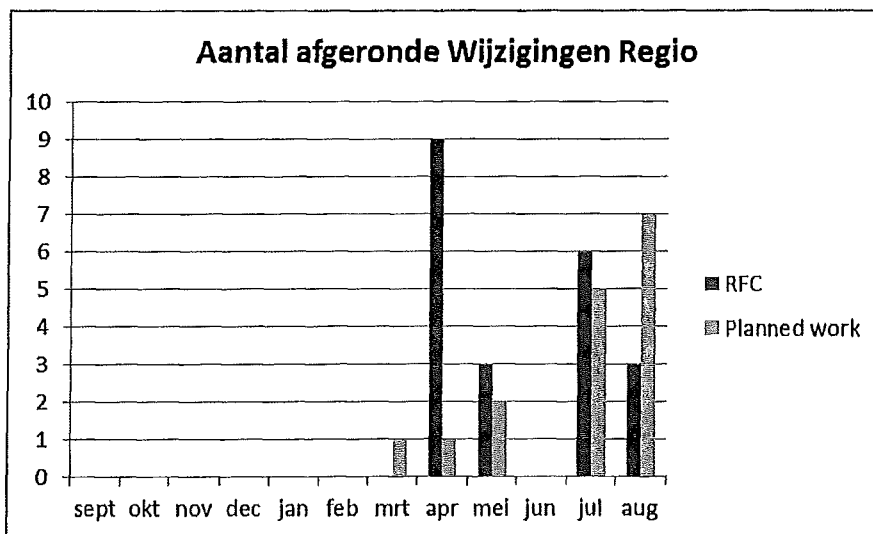
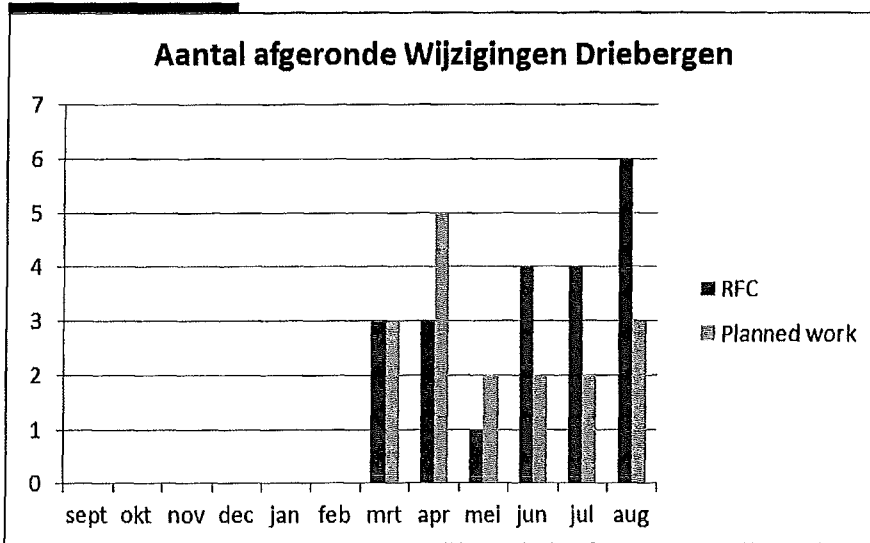
#### 5.6 Aantal afgeronde wijzigingen.

Aantal afgeronde Wijzigingen	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	6	3	3	7
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal afgeronde Wijzigingen Driebergen	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							3	3	1	4	4	6
Planned work							3	5	2	2	2	3

Aantal afgeronde Wijzigingen Regio	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							0	9	3	0	6	3
Planned work							1	1	2	0	5	7



#### 5.7 Aantal uitgevoerde wijzigingen dat tot een incident heeft geleid.

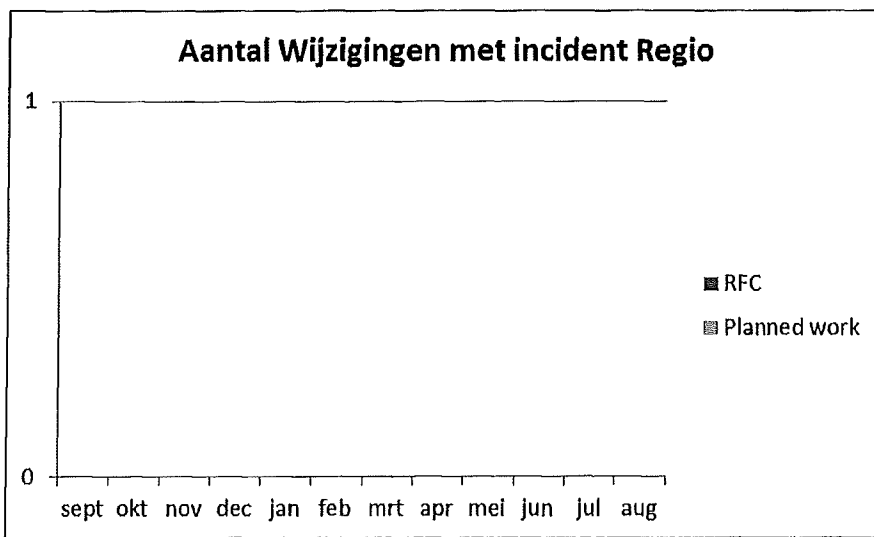
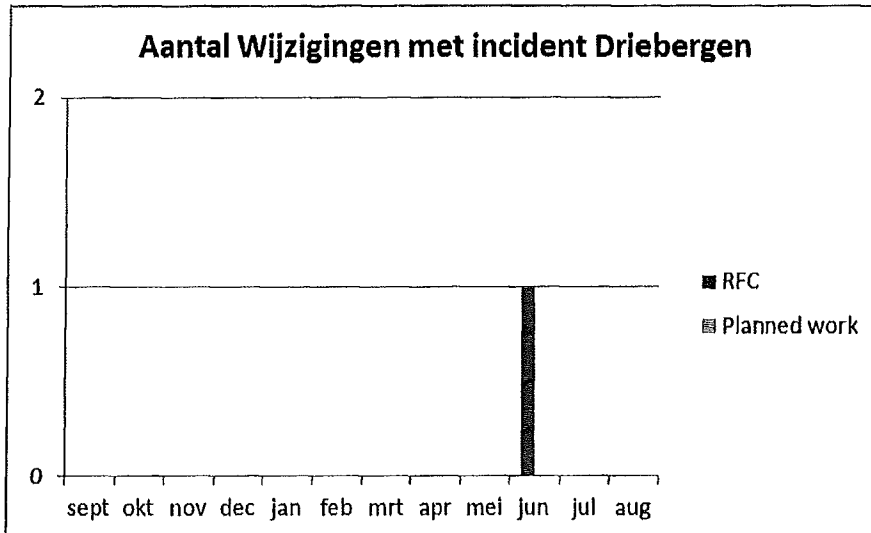
Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid	Driebergen		Regio	
	RFC	Planned work	RFC	Planned work
Maand	0	0	0	0
Cumulatief laatste 12 maanden	nrb	nrb	nrb	nrb

Aantal Wijzigingen dat tot een incident heeft geleid in Driebergen	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug
RFC							0	0	0	1	0	0
Planned work							0	0	0	0	0	0

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





**Toelichting op Change management:**

Zie voor toelichting per Wijziging het bij deze rapportage toegevoegde detail overzicht.

## 6. Preventief Onderhoud.

### Regio:

- Het aantal uitgevoerde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 36 stuks.
- Het aantal geslaagde testen van de calamiteiten schakelingen bedraagt deze maand: 36 stuks.
  - Er is in eerste instantie 1 testschakeling mislukt omdat het testnummer defect was, bij her-test bleek de calamiteiten schakeling normaal te functioneren.
- De datum waarop de nieuwe NAWP info is opgeleverd: 14 augustus 2013.

### Centraal platform:

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

## 7. Availability Rapportage.

### 7.1 Overzicht beschikbaarheid centrale platform Driebergen.

Beschikbaarheid	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	Norm
100%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
95%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
90%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
85%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
80%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
75%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
70%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
65%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
60%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
55%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
50%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
45%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
40%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
35%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
30%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
25%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
20%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
15%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
10%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
5%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██
0%	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██	██



### 7.2 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Mobiele net

[Redacted text]

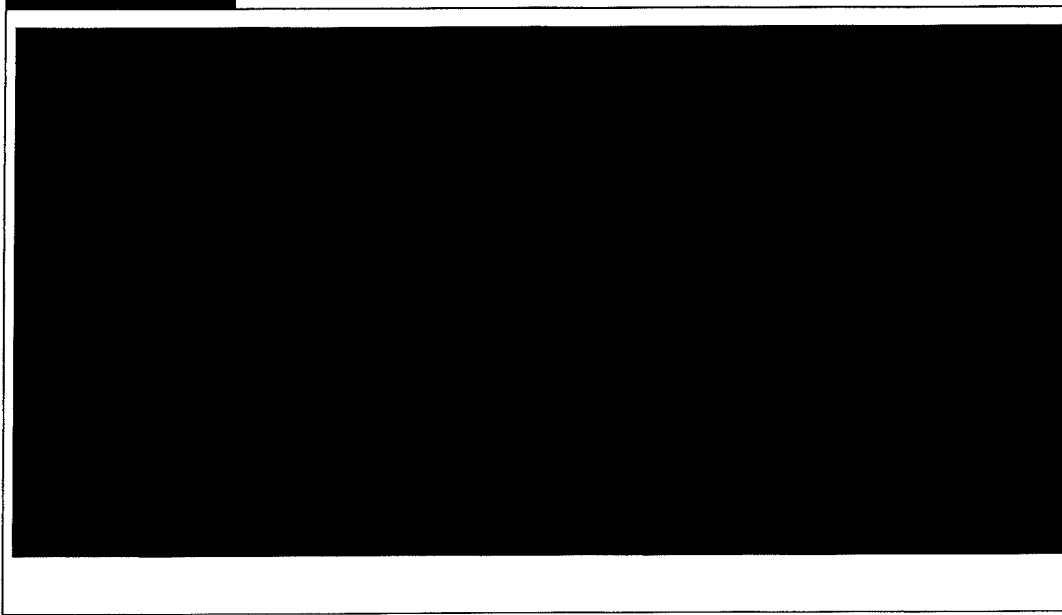
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]										
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



### 7.3 Bereikbaarheid 1-1-2 vanuit het Vaste net

[Redacted text]

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



## 8. Capacity Rapportage

### 8.1 Trend Groei/Afname oproepen vanuit de Mobiele netwerken

Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

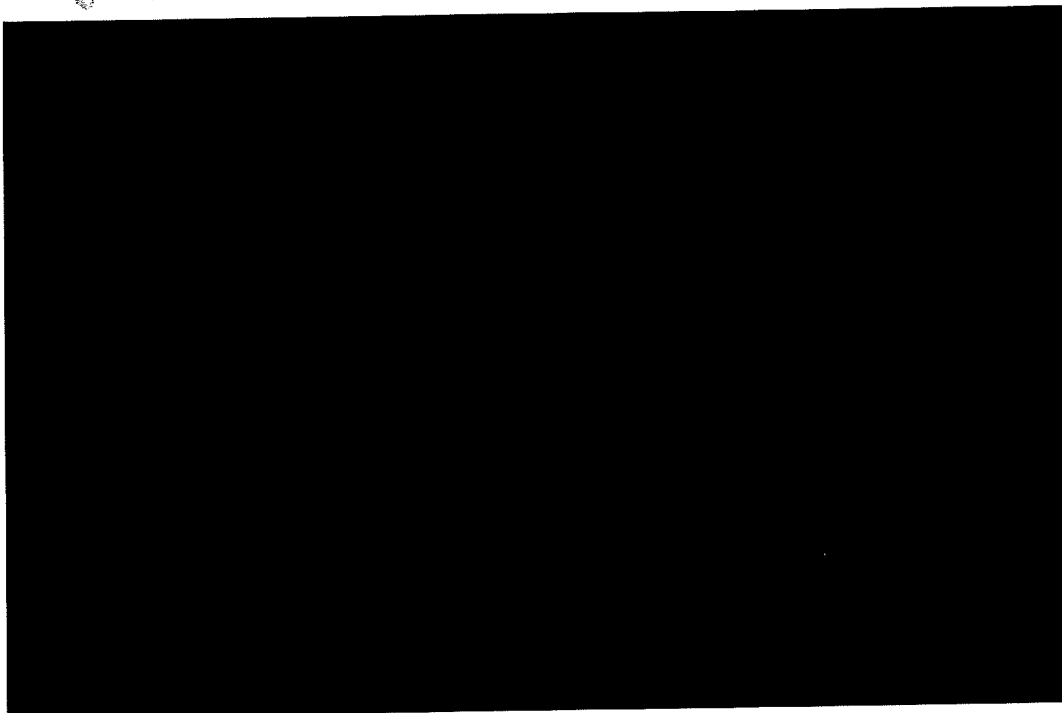
nuljaar 2009



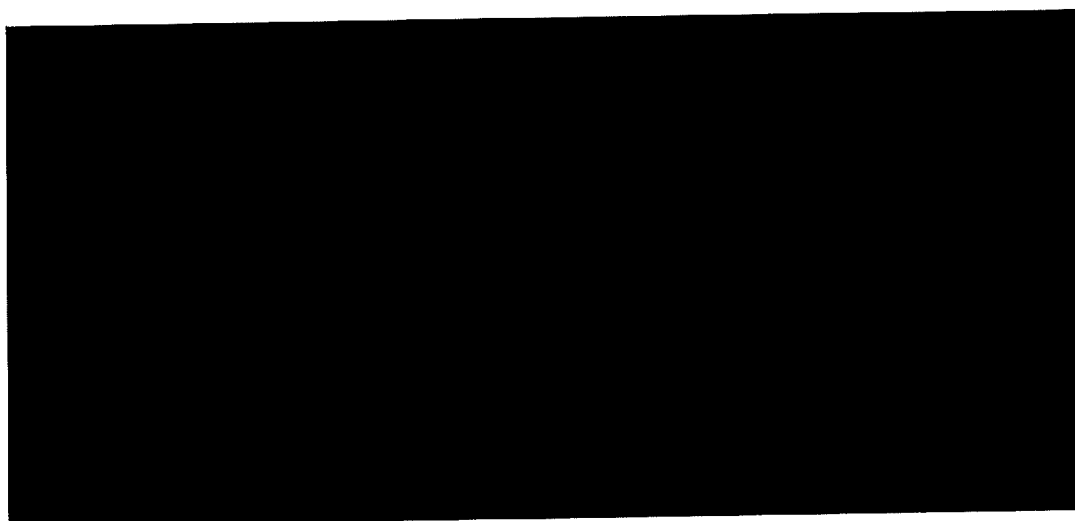
### 8.2 Trend Groei/Afname oproepen van oproepen uit de Vaste Netwerken

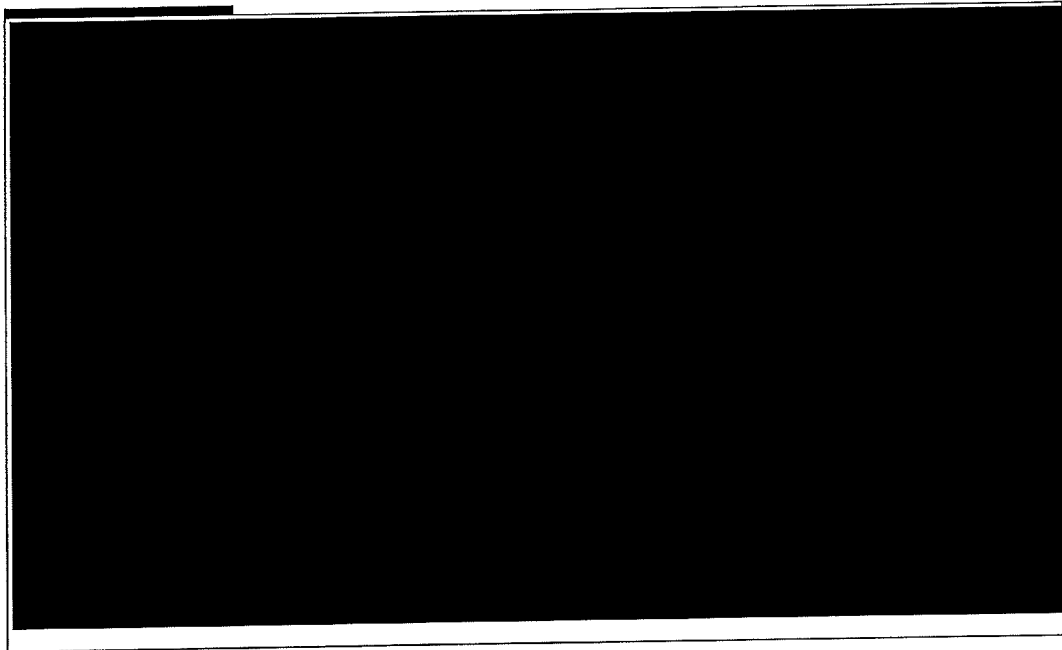
Jaar	Gem.	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

nuljaar 2009



8.3 Gesprekken per maand per meldkamer.





**9. Aanbevelingen.**

Aanbevelingen:

Geen aanbevelingen.



## 10. Overzicht bijlagen

- ✓ Excel Overzicht met daarin:
  - Detail Problemmanagement
  - Detail Incident management
  - Detail Changemanagement
  - Trunk rapportage van het Centrale Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - Verbetermanagement; de sheet met lopende verbeteracties zoals die besproken wordt tijdens het Tactisch Overleg.
  
- ✓ In PDF vorm de volgende rapportages over het Centrale Platform in Driebergen / Hilversum:
  - CI Availability rapportage
  - CPU Utilization
  - Disk Available Free Space
  - Memory Utilization
  - Service Availability
  - TopN\_LW
  - Trend\_SE\_LW
  - Health\_LW



