



Datum  
16 oktober 2012

Auteur  
KPN

Telefoon  
[REDACTED]

Versie  
1.1

## Alarmnummer 1-1-2 Betreffende het Communicatieplatform KLPD

*Service Level Rapportage juli 2012*

Vertrouwelijk

1-1-2  
ALS ELKE  
SECONDE TELT

### 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

Locatie:  
112 service & beheer

Printdatum  
16-10-2012

Versie  
1.1

Filename: 112\_SLM\_rapportage\_2012-07



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Problem management</i>	5
<b>3</b>	<b>Service Support</b>	<b>6</b>
3.1	<i>Incident management (open)</i>	6
3.2	<i>Incident management (afgerond)</i>	7
3.3	<i>Problem management (open)</i>	9
3.4	<i>Problem management (afgerond)</i>	10
3.5	<i>Change management (open)</i>	11
3.6	<i>Change management (afgerond)</i>	12
<b>4</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>13</b>
4.1	<i>Beschikbaarheid beheer Avaya platform</i>	13
4.2	<i>Beschikbaarheidbeheer KPN Netwerk</i>	14
<b>5</b>	<b>Trunk CMS Rapportage</b>	<b>16</b>



## 1 Inleiding

Dit document bevat de maandelijkse rapportage van het onderhoud op het 1-1-2 communicatieplatform van het KLPD.

### 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 juli 2012. Deze rapportage geeft een beeld over de verschillende aspecten van het programma 1-1-2.

Deze rapportage geeft het 1-1-2 deel betreffende het communicatieplatform van het KLPD.

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

### ***Bijlagen***

- Overzicht groei/afname mobiel;
- Aantal gesprekken per PE per maand van alle Telco's.
- Communicatieplatform KLPD



### 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	21-08-2012	Rapportage juli 2012
KPN	1.1	16-10-2012	Verwerking opmerkingen vtsPN MDC

#### 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 MDC	██████████	Contractmanagement
vtsPN MDC	██████████	Teamleider NEC MDC
KPN CM	██████████	Client Director Veiligheid en Justitie
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**

Er zijn in de rapportage periode 14 incidenten gemeld en 16 incidenten afgehandeld. Hiervan zijn er 13 binnennorm afgerond.

### **2.2 Service Delivery**

Er zijn in de rapportage periode 2 Changes aangevraagd en geen Changes afgerond.

### **2.3 Problem management**

Er zijn in de rapportage periode geen problem's aangemaakt.

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
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]			[redacted]	

Totaal openstaande incidenten: [redacted]

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/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]
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]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]



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	[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]
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]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Totaal afgesloten incidenten: [redacted]

**3.3 Problem management (open)**

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

[Redacted]

#### 3.4 Problem management (afgerond)

[Redacted]

3.5 Change management (open)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]		[REDACTED]	[REDACTED]

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[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]

3.6 Change management (afgerond)

In de rapportageperiode zijn geen Changes afgerond.

4 Service Delivery

4.1 Beschikbaarheid beheer Avaya platform

Periode: Juli 2012 vsPN (KLPD- Klantnaam: 112)	<b>Beschikbaarheid</b>											
--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Beschikbaarheid CM:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
99,995%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AIC:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid AES:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid CMS:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Beschikbaarheid VP:															
Beschikbaarheid	Meetperiode	Service Window	Jan-11	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Score
98,50%	maandelijks	24x7	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

## 4.2 Beschikbaarheidsbeheer KPN Network

### 4.2.1 Bereikbaarheid 1-1-2

[Redacted text]

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

### 4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

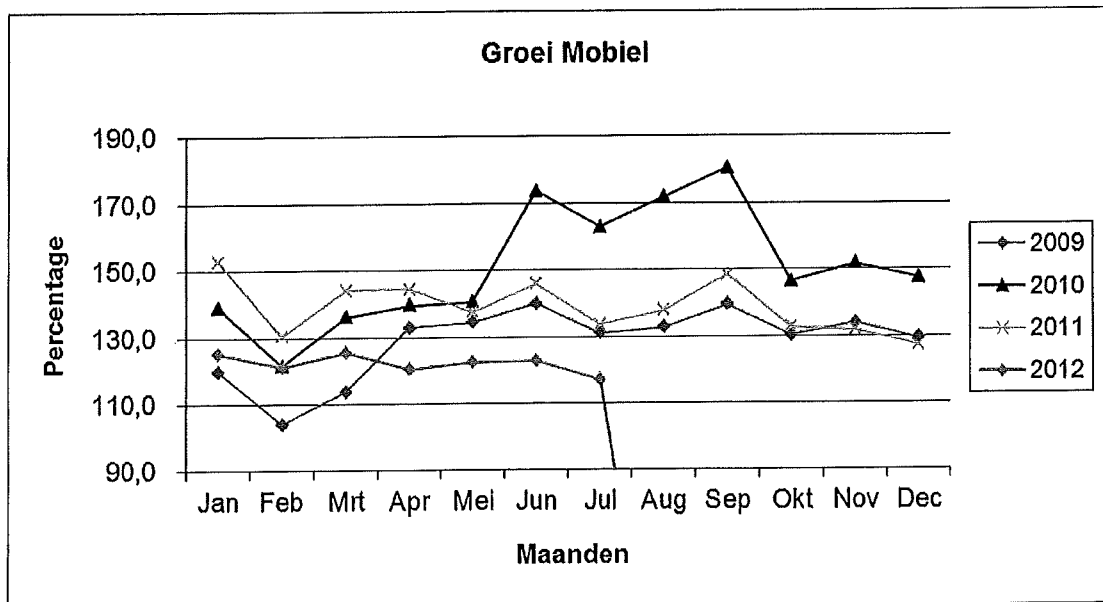
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]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

[Large redacted area]

4.2.3 Trend Groei/Afname oproepen

2009	128,6	119,8	104,1	113,8	133,0	134,5	140,0	131,2	132,8	139,5	130,3	134,1	129,5
2010	150,2	139,0	121,5	136,3	139,5	140,5	173,7	163,0	172,0	180,4	146,5	151,6	147,4
2011	138,8	152,9	130,4	144,1	144,4	137,6	146,0	133,7	137,8	148,5	132,7	131,7	127,3
2012	121,7	125,3	121,1	125,4	120,3	122,5	122,9	117,2	-	-	-	-	-

nuljaar 2004







5 Trunk CMS Rapportage

Trunk-1:

Trunk Group Summary Monthly - Inkemend A																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Inkemend A																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	255252	192072	63020	160	.43	110689	0	0	0	0		0	0	0	.00	.00
7/1/2012	255252	192072	63020	160	.43	110689	0	0	0	0		0	0	0	.00	.00

Trunk-2:

Trunk Group Summary Monthly - ONE A																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: ONE A																
Number of trunks: 00																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	110	76	2	40	2:24	173	72446	0	0	72446	2:16	107680	62791	0	.00	.00
7/1/2012	118	76	2	40	2:24	173	72446	0	0	72446	2:16	107680	62791	0	.00	.00

Trunk-4:

Trunk Group Summary Monthly - Noodnet A																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Noodnet A																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	246	244	1	1	2:49	416	2529	0	0	2529	1:19	2003	1470	0	.00	.01
7/1/2012	246	244	1	1	2:49	416	2529	0	0	2529	1:19	2003	1470	0	.00	.01

Trunk-5:

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar in uit 1																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Openbaar in uit 1																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	90	1	13	76	1:11	10	4432	398	0	4034	:57	2516	3351	0	.00	.00
7/1/2012	90	1	13	76	:11	10	4432	398	0	4034	:57	2516	3351	0	.00	.00



Trunk-7:

Trunk Group Summary Monthly - KPN Inb A																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: KPN Inb A																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	2589	2029	530	10	:37	943	0	0	0	0		0	0	0	.00	.01
7/1/2012	2589	2029	530	10	:37	943	0	0	0	0		0	0	0	.00	.01

Trunk-21:

Trunk Group Summary Monthly - Inkomend B																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Inkomend B																
Number of trunks: 60																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	264757	101008	62341	510	:43	110346	0	0	0	0		0	0	0	.43	.44
7/1/2012	264757	191908	62341	610	:43	110346	0	0	0	0		0	0	0	.43	.44

Trunk-22:

Trunk Group Summary Monthly - ONEC																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: ONEC																
Number of trunks: 00																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

Trunk-24:

Trunk Group Summary Monthly - Noodnet B																
Report: Edit: Format: Tools: Options: Help																
Trunk Group Name: Noodnet B																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	.00	.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	.00	.00



Trunk-25

Trunk Group Summary Monthly - Openbaar in uit 2																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: Openbaar in uit 2																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	94	0	13	81	:15	14	207	0	0	207	:48	99	128	0	.00	.00
7/1/2012	94	0	13	81	:15	14	207	0	0	207	:48	99	128	0	.00	.00

Trunk-27:

Trunk Group Summary Monthly - KPN inh B																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: KPN inh B																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	2113	1649	460	4	:40	842	0	0	0	0		0	0	0	.00	.01
7/1/2012	2113	1648	460	4	:40	842	0	0	0	0		0	0	0	.00	.01

Trunk-31:

Trunk Group Summary Monthly - AMS																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: AMS																
Number of trunks: 30																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

Trunk-41:

Trunk Group Summary Monthly - ROT																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: ROT																
Number of trunks: 25																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	9987	0	0	9987	2:08	12768	35	0	.05	.11
7/1/2012	0	0	0	0		0	9987	0	0	9987	2:08	12768	35	0	.05	.11



Trunk-51: **Trunk Group Summary Monthly - HAAG**

Report Edit Format Tools Options Help

Trunk Group Name: HAAG  
Number of trunks: 25

Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

KLFD1

Trunk-61: **Trunk Group Summary Monthly - UTR**

Report Edit Format Tools Options Help

Trunk Group Name: UTR  
Number of trunks: 25

Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

Double Click To Run Format Table

KLFD1

Trunk-71: **Trunk Group Summary Monthly - NIJM**

Report Edit Format Tools Options Help

Trunk Group Name: NIJM  
Number of trunks: 12

Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

KLFD1

Trunk-81: **Trunk Group Summary Monthly - HAAR**

Report Edit Format Tools Options Help

Trunk Group Name: HAAR  
Number of trunks: 12

Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Outbound Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

KLFD1



Trunk-91:

Trunk Group Summary Monthly - TIL																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: TIL																
Number of trunks: 15																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

Trunk-101:

Trunk Group Summary Monthly - APE																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: APE																
Number of trunks: 12																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	0	0	0	0		0	0	0	100.00	100.00

Trunk-111:

Trunk Group Summary Monthly - CAMS																
Report Edit Format Tools Options Help																
Trunk Group Name: CAMS																
Number of trunks: 6																
Month Starting	Inbound Calls	ACD Calls	Inbound Aban Calls	Other Calls	Avg Inbound Trunk Hold Time	Inbound CCS	Outbound Calls	Outbound ACD Calls	Outbound Aban Calls	Outbound Other Calls	Avg Outbound Trunk Hold Time	Outbound CCS	Far End Comp	Outbound Blocked Calls	% All Trunks Busy	% Maint Busy
Totals	0	0	0	0		0	3071	0	0	3071	2:23	4387	26	0	.01	.00
7/1/2012	0	0	0	0		0	3071	0	0	3071	2:23	4387	26	0	.01	.00



Trunk Analyzer

Group	Trunks	Type	Av. Pk. Usage...	Days	Model	GOS Object...	Load Offered...	Actual GOS	Needed Tr...	Recommendation
1	60	isdn	263	12	Erlang8	0,001	7,3056	0,00000000	17	Remove 43 trunk(s)
2	90	isdn	259	12	Erlang8	0,001	7,1944	0,00000000	17	Remove 73 trunk(s)
4	12	isdn	14	12	Erlang8	0,001	0,3889	0,00000000	4	Remove 8 trunk(s)
5	30	isdn	21	12	Erlang8	0,001	0,5833	0,00000000	5	Remove 25 trunk(s)
6	0	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
7	30	isdn	6	12	Erlang8	0,001	0,1667	0,00000000	3	Remove 27 trunk(s)
21	60	isdn	253	12	Erlang8	0,001	7,0278	0,00000000	16	Remove 44 trunk(s)
22	90	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
23	90	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
24	12	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
25	30	isdn	2	12	Erlang8	0,001	0,0556	0,00000000	2	Remove 28 trunk(s)
26	0	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
27	30	isdn	5	12	Erlang8	0,001	0,1389	0,00000000	3	Remove 27 trunk(s)
31	30	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
41	25	isdn	44	12	Erlang8	0,001	1,2222	0,00000000	6	Remove 19 trunk(s)
51	25	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
61	25	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
71	12	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
81	12	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
91	15	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
101	12	isdn	0	12	Erlang8	0,001				
111	5	isdn	18	12	Erlang8	0,001	0,5001	0,00015807	4	Remove 1 trunk(s)



VDN Report – VDN 9112

VDN Skill Preference Monthly - Alarmnummer 112																					
Month	Vector	Inbound	Avg	Aban	Avg	ACD	Avg	Avg	1st Skill	1st Skill	1st	1st Skill	2nd	2nd	2nd Skill	2nd	3rd	3rd Skill	3rd	3rd	
Startling		Calls	Speed	Calls	Aban	Calls	ACD	ACW	Pref	ACD	ACW	Time	ACD	ACW	Time	ACD	ACW	Time	ACD	ACW	Time
Totals		259701		62405	:01	0				0			0		0		0		0		0
7/1/2012	9	269701		62485	:01	0			1				0		0		0		0		0

Skill Report – Skill 1

Split/Skill Summary Monthly - Alarmcentrale 112															
Month	Avg	Avg	ACD	Avg	Avg	Aban	Max	Flow	Flow	Extn	Avg	Dequeued	Avg	%	%
Startling	Speed	Aban	Calls	ACD	ACW	Calls	Delay	In	Out	Out	Extn	Out	to	ACD	Ans
Totals	:04	:04	307521	:15	:01	10938	2:02	0	0	352707	:01	0	23.35	94.20	
7/1/2012	:04	:04	307521	:15	:01	10938	2:02	0	0	352707	:01	0	23.35	94.20	



Call Traffic

Geen data als gevolg van herstart van de server.





Datum  
20 augustus 2012

Auteur  
KPN

Telefoon  
[REDACTED]

Versie  
1.0

## Alarmnummer 1-1-2 betreffende de politieregio's

*Service Level Rapportage juli 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

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1	<i>Colofon</i>	2
1.2	<i>Context en Scope</i>	3
1.3	<i>Documentbeheer</i>	4
<b>2</b>	<b>Managementsamenvatting</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Service Support</i>	5
2.2	<i>Service Delivery</i>	5
2.3	<i>Calamiteitenschakelingen</i>	5
<b>3</b>	<b>Service Support</b>	<b>6</b>
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>	14
<b>4</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>15</b>
4.1	<i>Capaciteitsbeheer</i>	15
4.2	<i>Beschikbaarheidsbeheer KPN Netwerk</i>	15
4.3	<i>Trend Groei/Afname oproepen</i>	16
4.4	<i>Gesprekken per maand (KPN)</i>	17
4.5	<i>Gesprekken per maand (alle telco's)</i>	17



## 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 juli 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	20-08-2012	Rapportage juli 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 38 incidenten gemeld en zijn er 28 binnennorm afgehandeld.

Binnen het migratie project zijn veel storingen ontstaan aangaande spraakkwaliteit en de NAWP server. Aangaande de spraakkwaliteit is een oplossing geïmplementeerd en hiermee is dit probleem opgelost. Met betrekking tot de NAWP server zijn een aantal changes uitgevoerd die echter nog niet tot een totale oplossing van het probleem hebben geleid. Er staan nog een aantal changes klaar om te worden geïmplementeerd en wachten op toestemming van vtsPN om de implementatie te mogen uitvoeren.

Er is bewust besloten om de incidenten aangaande NAWP niet onder te brengen in een formeel Problem maar om alle gerelateerde incidenten apart te loggen. Deze methode helpt bij de analyse en is, voor wat de NAWP betreft ondersteunend bij de uiteindelijke oplossing.

### **2.2 Service Delivery**

In de rapportage periode zijn 2 changes gemeld, staan 6 changes open en zijn 3 changes afgerond.

### **2.3 Calamiteitenschakelingen**

In de rapportage periode zijn 29 test calamiteitenschakelingen uitgevoerd, 4 calamiteitenschakelingen zijn op verzoek verplaatst naar een andere datum en zijn er 3 calamiteitenschakelingen 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



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/Oplossing	Binnen/buiten norm	Configuratie Item



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

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
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

[redacted]





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	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

3.4 Calamiteitschakeling (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
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

Er zijn geen openstaande en geregistreerde problemen

### 3.6 Onderhoudswerkzaamheden

[Redacted text block]

### 3.7 Escalatie

[Redacted text block]

### 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.	Noord Holland Noord	2012-03-12	2012-09-01		Noord Holland Noord waar de cpa groep 652271 uitgebreid moet met worden met 3 ondummers 652275,652276,652277. Het wacht veld moet op 2 wachtende blijven.	Getekende offerte van klant ontvangen. Planning uitvoering gebeurt in overleg met Herman Oosterveld. Wacht op planning CCA
nvt	S11336873149	MkNN	2012-03-26	2012-09-01		Omprogrammering 112 toestellen MkNN	Interne offerte aangevraagd bij CCA. Met spoed oppakken !!
78897	RFC 112-2	7 PE's: Alkmaar; Eindhoven; Nijmegen; Apeldoorn; Den Bosch; Rotterdam en Dordrecht	2012-05-21	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. Draabioek ter accordering aangeboden aan TB112. Afstemming over planning loopt.
78898	RFC112-01	Alle Regio's	2012-05-21	Q3 2012		Blokken "kies 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. Draabioek ter accordering aangeboden aan TB112. Afstemming over planning loopt.
nvt	S11341680611	Amsterdam Amstelland	2012-07-16	2012-08-17		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 via planning RNW (Nick Eickemans) aangevraagd. Resources Gateway aangevraagd bij Henk Ravensbergen van CCA. Geëscaleerd naar 1/8. Offerte uitbrengen op basis van nacalculatie
	S11354775263	Limburg Noord	2012-07-24	2012-08-10		Programmeren nummers NBN op alle toestellen van LimburgN	offerte bij CCA opgevraagd

### 3.9 Change management (afgerond)

MDC Ticket nummer	KPN Ticket nummer	Locatie	Meld datum/tijd	Verwachte eind datum	Eind datum/tijd	Omschrijving	Opmerking
79290	20120702	PE10 Alkmaar	2-7-2012	12-7-2012	4-7-2012	Geplande onderbreking ONE meldkamer Alkmaar.	Werkzaamheden zijn komen te vervallen. Change afgemeld.
79359	20120709	Alle PE's op het Regionetwerk	9-7-2012	19-7-2012	19-7-2012	Upgrade NAWP server naar versie 0.9.5	RFC ingelegd bij TB112, documenten zijn akkoord. Change afgerond op 19 juli.
79261	20120627	MON PE06	27-6-2012	21-7-2012	21-7-2012	Extra test van de beide cal schakelingen nav aanpassingen in Openbare netwerk in Zwolle.	Change afgerond op 21 juli.

In de rapportage periode zijn 2 changes gemeld, staan 6 changes open en zijn 3 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

[Redacted text]

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

###### 4.2.2 Jaaroverzicht bereikbaarheid 1-1-2

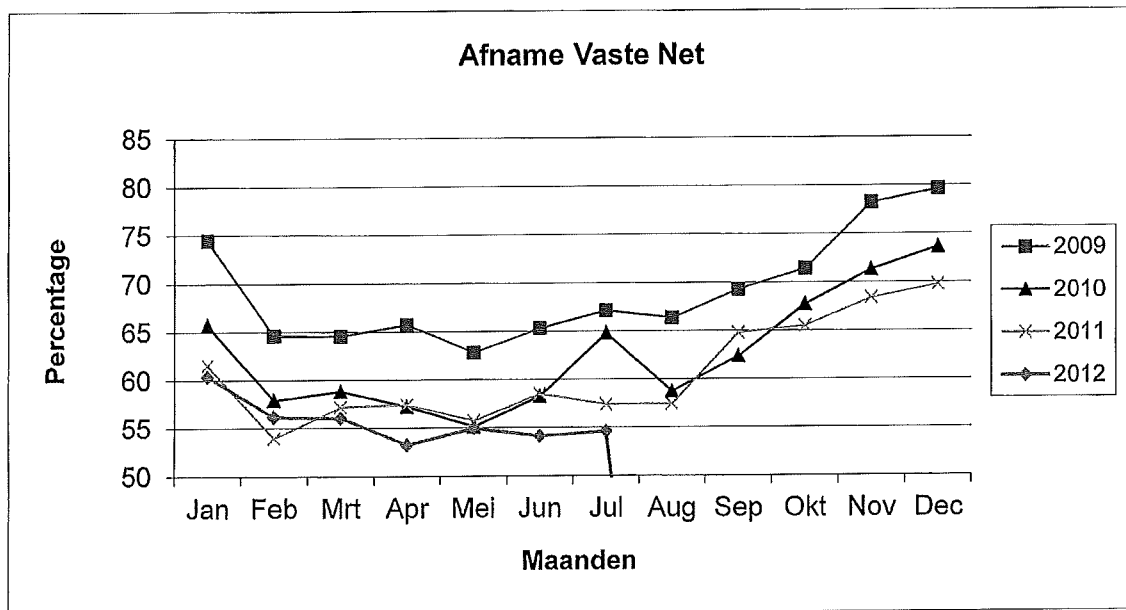
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]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

[Redacted]
------------



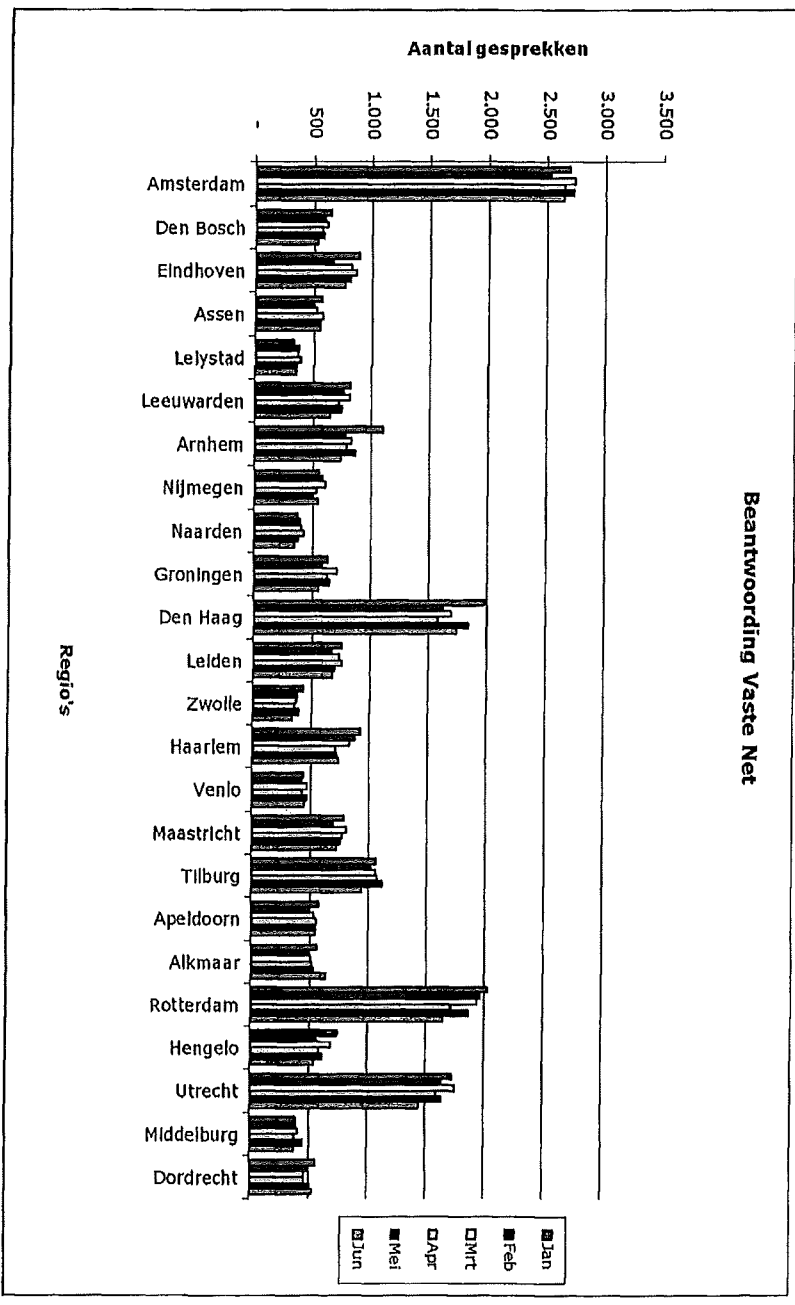
### 4.3 Trend Groei/Afname oproepen

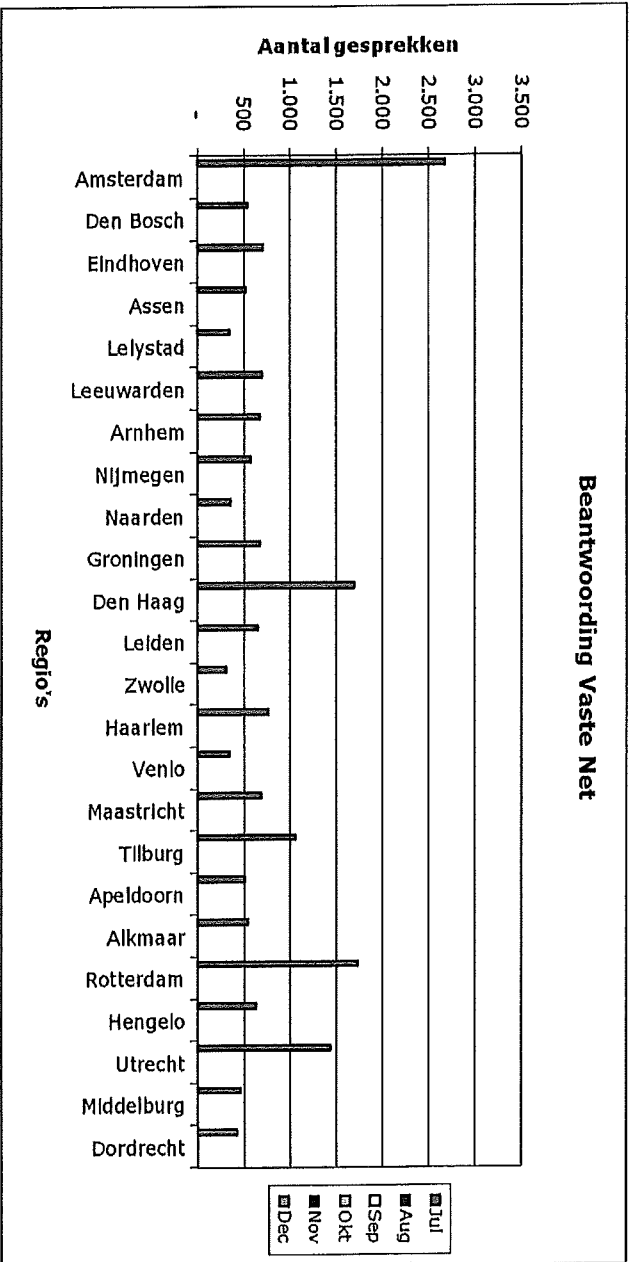
2009	68,8	74,6	64,6	64,6	65,7	62,8	65,3	67,1	66,4	69,3	71,4	78,2	79,7
2010	61,7	65,7	57,9	58,8	57,2	55,1	58,2	64,8	58,7	62,4	67,7	71,3	73,6
2011	60,3	61,5	54,0	57,2	57,4	55,8	58,5	57,4	57,4	64,8	65,5	68,4	69,8
2012	58,3	60,4	56,2	56,1	53,2	54,9	54,1	54,6	-	-	-	-	-





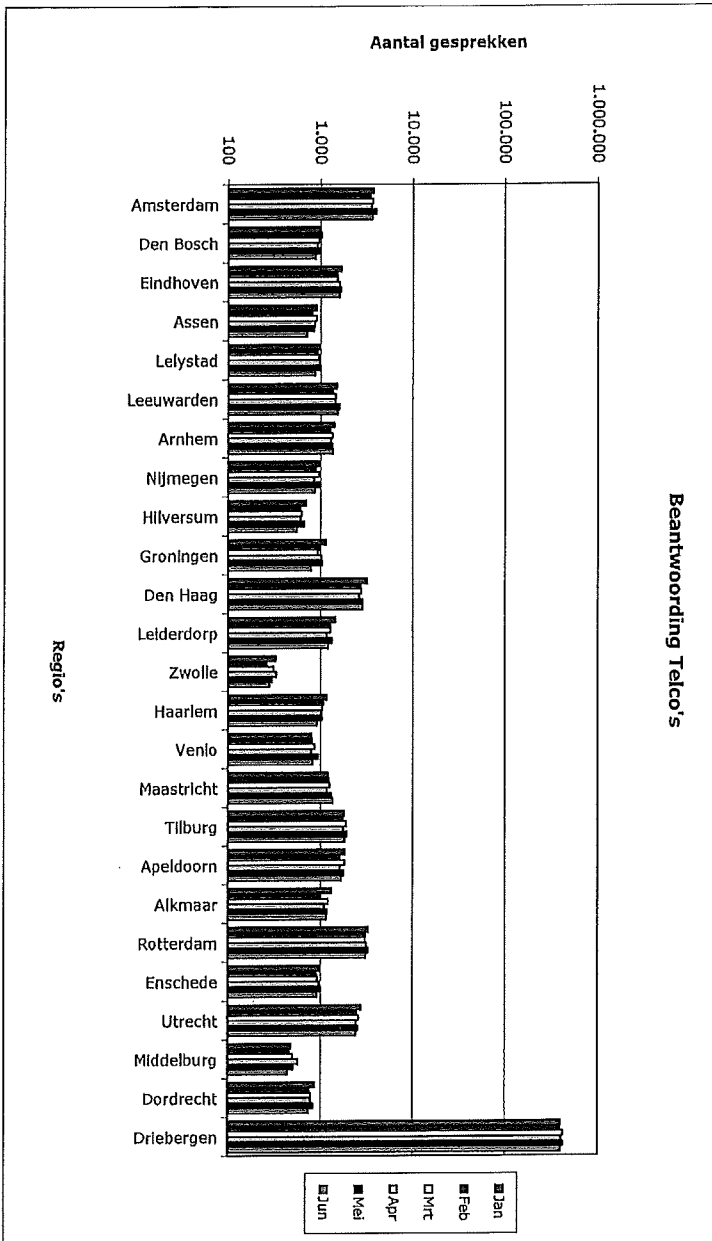
4.4 Gesprekken per maand (KPN)

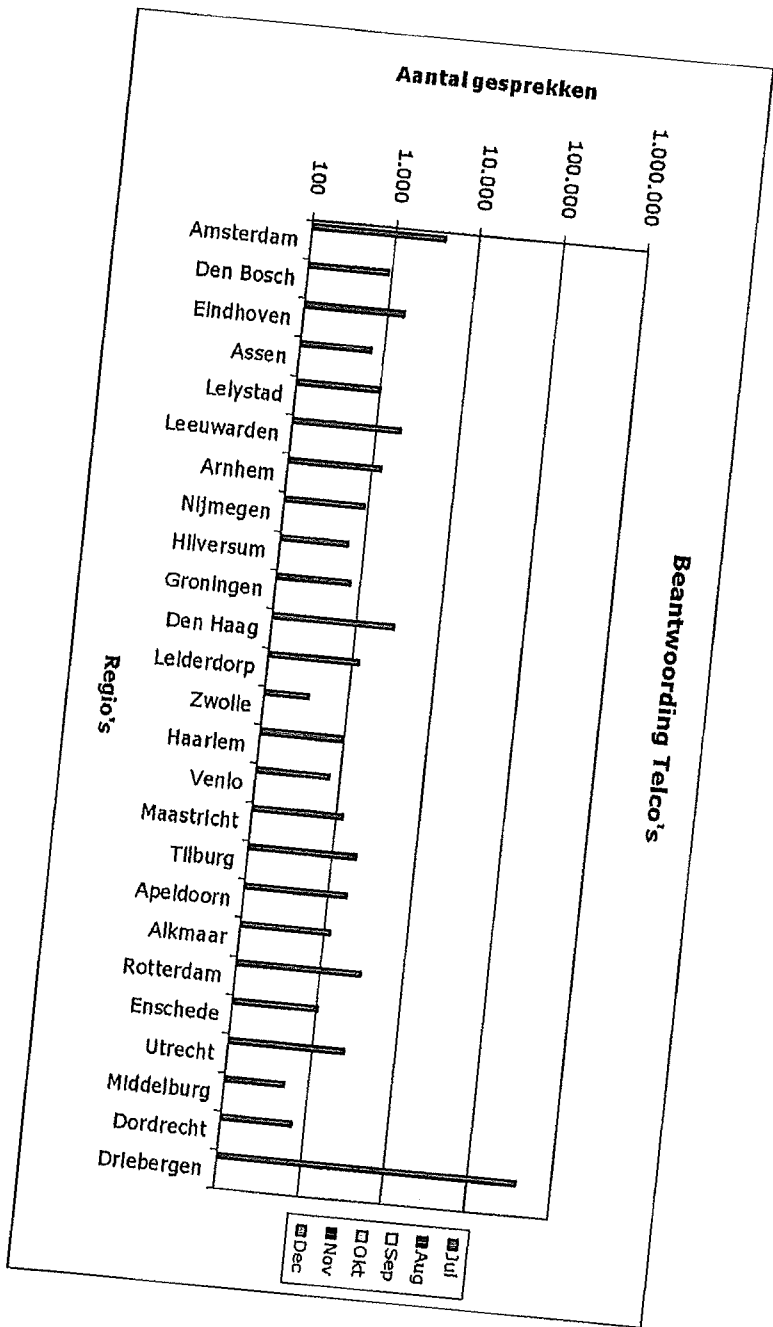






4.5 Gesprekken per maand (alle telco's)





1-1-2 Rapportage Regio juli 2012  
 Vertrouwelijk