



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

1-1-2 Alarmnet

Vertrouwelijk



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Inhoudsopgave

0. Inleiding	2
1. Relatiediagram	5
2. Overlegvormen	7
2.1 <i>Overlegniveaus</i>	7
3. Relatie matrix Overlegvormen en processen	10
4. Service Support	11
4.1 <i>Configuratiebeheer</i>	11
4.2 <i>Incidentbeheer</i>	12
4.3 <i>Escalatie</i>	16
4.4 <i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	18
4.5 <i>Calamiteitenschakeling</i>	19
4.6 <i>Probleembeheer</i>	21
4.7 <i>Wijzigingsbeheer</i>	22
5. Service Delivery	27
5.1 <i>Capaciteitsbeheer</i>	27
5.2 <i>Beschikbaarheidsbeheer</i>	29
5.3 <i>Service Level Management</i>	30
5.4 <i>Kostenbeheer</i>	31
5.5 <i>Beveiligingsbeheer</i>	32
5.6 <i>Klachten procedure</i>	34
6. Documentenbeheer	35
Bijlage 1 Contactpersonen	1
Bijlage 2 Escalatieprocedure	1
Bijlage 3 Bedrijfscontract IS	1
Bijlage 4 Bedrijfscontract	1
Bijlage 5 Begrippenlijst	1
Bijlage 6 Aanvraagformulier Calamiteitenschakeling	1
Bijlage 7 Bevestigingsformulier aanmelden storingen	1
Bijlage 8 Standaardconfiguratie inrichting 1-1-2	1



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Bijlage 9 Uitgangspunten 1-1-2 Infrastructuur

1



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

0. Inleiding

Doel Dap

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen ISC en KPN ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de het Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD) voor BZK.

Het invoeren, opstellen en onderhouden van het DAP vergt een dynamische, maar gecontroleerde, samenwerking tussen ISC en KPN.

De (voor het DAP) van belang zijnde ITIL processen worden opgenomen in het DAP. In het DAP worden diverse beheeraspecten onderkend. Voor elke beheeraspect worden de onderstaande onderwerpen (indien van toepassing) vastgelegd:

1. beschrijving;
2. definities;
3. interface;
4. procedure;
5. rapportage;
6. escalatie procedure.

Prevalentie

Dit DAP is onderdeel van het instrumentarium waarmee Opdrachtgever in staat is de kwaliteit van de dienstverlening, zoals deze door Opdrachtnemer wordt geleverd, te beheersen. In geval van strijdigheid tussen de documenten van dit instrumentarium geldt de hieronder aangegeven volgorde waarbij een eerder genoemd document prevaleert boven een later genoemd document:

1. Raamovereenkomst;
2. Nadere Overeenkomst BZK;
3. Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio;
4. Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio;
5. Kredietinstellingsgarantie "on demand";
6. Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
7. Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD);
8. Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Geldigheidsduur DAP

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de Raamovereenkomst voor de te leveren diensten voor het Ministerie van BZK.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Beheer DAP

Er zal een papieren versie van dit document aan Opdrachtgever worden verstrekt. De contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen het DAP ondertekenen om de officiële status te bekrachtigen. Deze procedure zal tevens bij alle wijzigingen op dit document worden gehanteerd. Na ondertekening is het nieuwe DAP van kracht.

Wijziging van dit DAP is mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de prevalerende documenten en de wijziging door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer wordt geaccordeerd. Voorgestelde wijzigingen op het document zijn onderwerp van gesprek in het Tactisch Overleg. Opdrachtnemer zorgt voor het versiebeheer van dit DAP.

De onderstaande personen zijn geautoriseerd om ingediende wijzigingen op dit DAP in behandeling te nemen en te accorderen.

Namens het Ministerie van BZK
ISC Technisch Beheerder 1-1-2

Namens KPN
Service Level Manager KPN

De in dit document genoemde partijen ISC en 1-1-2 Regio's zijn gedelegeerde partijen van BZK.

Terminologie

Afkorting	Betekenis
DPD	Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen
DFA	Dossier Financiële Afspraken
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
ITIL	IT Infrastructure Library
SLM	Service Level Manager



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Goedkeuring

Namens Opdrachtgever:

Naam:

@

Functie:

@

Datum:

Namens Opdrachtnemer:

Naam:

@

Functie:

@

Datum:

Handtekening:

Handtekening:

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur(s)	Wijziging(en)
1.0	15 oktober 2004	KPN	

Distributielijst

Naam	Functie	Afdeling	Organisatie
	Technisch Coördinator 1-1-2		ISC
	Technisch Beheerder 1-1-2		ISC
	Technisch Beheerder 1-1-2		ISC
	Business Consultant	IMS Branche Public Professionele Services	KPN
	Programma Manager	IMS Branche Public Sector 1	KPN
	Implementatie Manager	OTS Klant Specifieke Levering	KPN
	Service Level Manager	IMS Branche Public Sector 1	KPN

1. Relatiediagram

De relatie tussen de verschillende partijen die invulling geven aan de dienstverlening wordt in onderstaand schema weergegeven:



IM = Incident Management

CMD = Change Management Dienst

CMP = Change Management Procedures

FM = Financieel Management

* nader definitief invullen

Figuur 1: communicatie en relatiediagram Ministerie van BZK en KPN

Toelichting Communicatie en relatiediagram

- ISC kan voor incidentmeldingen rondom de dienstverlening contact opnemen met de Business Support Desk (BSD) te Eindhoven.
- ISC kan voor vragen omtrent facturen contact opnemen met het Landelijk Beheer Bijzondere Netten (LBBN) te Den Haag.



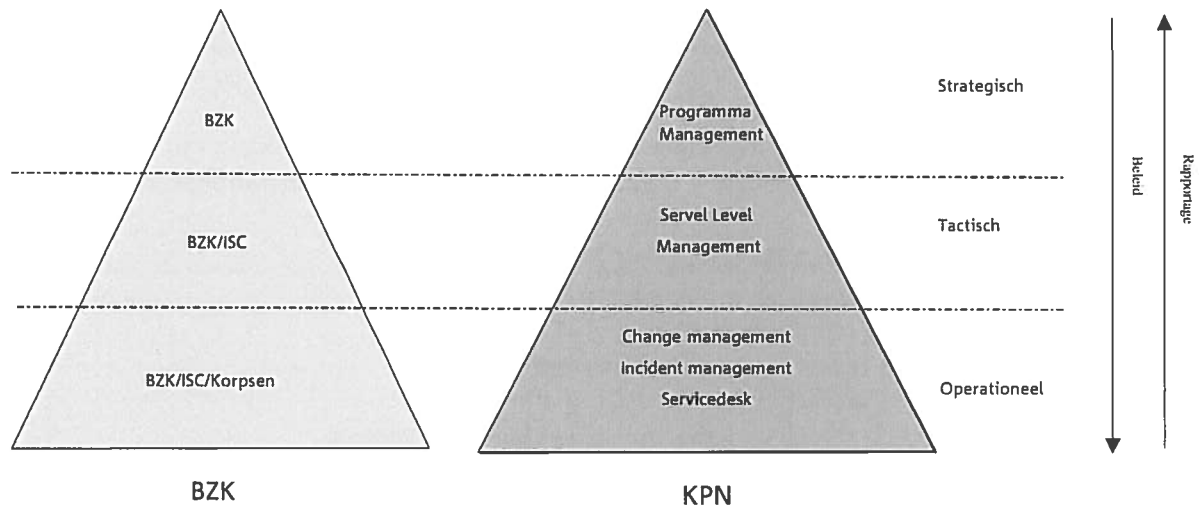
Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

- ISC kan voor vragen en wijzigingsaanvragen m.b.t. de dienstverlening direct contact opnemen met de Accountmanager van KPN.
- ISC kan voor vragen en wijzigingsaanvragen m.b.t. de procedures direct contact opnemen met Service Level Manager van KPN.

2. Overlegvormen



2.1 Overlegniveaus

2.1.1 Strategisch niveau

Overleg	Strategisch Overleg
Kaderzetting	Besluitvorming aangaande het programma naar aanleiding van in- en externe invloeden.
Voorzitter:	Programma manager KPN
Deelnemers:	Programma manager KPN Accountmanager KPN Strategisch beheerder Ministerie van BZK
Frequentie:	3 Maandelijks
Agenda:	<ul style="list-style-type: none"> • Mededelingen • Vorig verslag en actiepunten • Kwaliteit dienstverlening • Ontwikkelingen bij BZK en KPN • Europese regelgeving • Documentatie • Discussiepunten • Planning
Verslaglegging:	Programmamanager KPN
Verslag Archief:	Programmamanager KPN
Afschrift:	Service Level Manager KPN, Operationeel Bestuurder KPN, Tactisch beheerder ISC



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

2.1.2 Tactisch niveau

Overleg	Tactisch Overleg
Kaderzetting	<ul style="list-style-type: none">• Bepalen van de impact van strategische besluiten en aangeven van alternatieven.• Besluitvorming van tactische keuzes naar aanleiding van strategische besluiten met als uitkomst een operationeel plan.
Voorzitter:	Service Level Manager KPN
Deelnemers:	Service Level Manager KPN Accountmanager KPN Tactisch beheerder Ministerie van BZK Tactisch beheerder ISC Tactisch vertegenwoordigers van 1-1-2 Regio's
Agenda:	<ul style="list-style-type: none">• Mededelingen• Vorig verslag en actiepunten• Kwaliteit van de dienstverlening• Escalaties• Rapportage (SLA Items)• Processen• Indexering (jaarlijks)• Wijzigingen op tactisch niveau
Frequentie:	Maandelijks
Verslaglegging:	Service Level Manager KPN
Verslag Archief:	Service Level Manager KPN
Afschrift:	Programma Manager KPN, Operationeel Bestuurder KPN, Strategisch beheerder Ministerie van BZK



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

2.1.3 Operationeel niveau

Overleg	Operationeel Overleg
Kaderzetting	<ul style="list-style-type: none">• Het operationeel sturen op de uitvoering van het operationeel plan, gestuurd vanuit strategische besluiten.• Het operationeel sturen op de uitvoering van de reguliere opdrachten voortvloeiend uit de portfolio 1-1-2.
voorzitter:	Operationeel Bestuurder KPN
Deelnemers:	Operationeel Bestuurder KPN Service Level Manager KPN ISC en afgevaardigden van de 1-1-2 Regio's
Agenda:	<ul style="list-style-type: none">• Mededelingen• Actiepunten/ besluiten• Wijzigingen op operationeel niveau• Sturing op projecten• Incidenten• Beveiliging
Frequentie:	Maandelijks
Verslaglegging:	Operationeel Bestuurder KPN
Verslag Archief:	Operationeel Bestuurder KPN
Afschrift:	Programma Manager KPN, Service Level Manager KPN.

3. Relatie matrix Overlegvormen en processen

		Strategisch	Tactisch	Operationeel
4.1	Configuratiebeheer			B/U
4.2	Incidentenbeheer			B/U
4.3	Escalatie			
		Prestatie		B/U
		Incident Major	B	U
	Incident Minor			B/U
4.4	Onderhoudswerkzaamheden		B	U
4.5	Calamiteitschakeling			B/U
4.6	Probleembeheer			
		Major	B	U
	Minor		B	U
4.7	Wijzigingsbeheer			
		Standaard		B/U
		Niet Standaard		B
	Van uit Probleembeheer		B	U
5.1	Capaciteitsbeheer		B/U	
5.2	Beschikbaarheidsbeheer		B/U	
5.3	Service Level Management		B/U	
5.4	Kostenbeheer		B/U	
5.5	Beveiligingsbeheer		B/U	
5.6	Klachtenprocedure		B/U	

B= Besluitvorming

U= Uitvoering



4. Service Support

4.1 Configuratiebeheer

4.1.1 Beschrijving

Alle veranderingen betreffende de configuratie van de dienst 1-1-2 worden door het Landelijk Beheer Bijzondere Netten (LBBN) bijgehouden door middel van een Configuration Managed Data Base. (CMDB)

In dit geval wordt onder CMDB verstaan:

- Archief van mutaties en offertes
- Gegevens van de randapparatuur
- Gegevens van toegepaste infrastructuur
- Gegevens van klantaansluitingen

4.1.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch Beheerder 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Landelijk Beheer Bijzondere Netten (LBBN)

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

4.1.3 Procedure

2 werkdagen na de afmelding van een mutatie is de CMDB up-to-date

4.1.4 Rapportage

KPN (LBBN) levert jaarlijks de 1-1-2 CMDB gegevens aan ISC

ISC toetst deze gegevens en koppelt geconstateerde verschillen terug aan KPN (LBBN)



4.2 Incidentbeheer

4.2.1 Beschrijving

Dit proces zorgt voor de dagelijkse interactie tussen ISC en KPN. Deze communicatie vindt plaats tussen ISC en de Servicedesk van KPN. Een incident is een verstoring van de dienst. Het doel van Incidentbeheer is het zo snel en adequaat mogelijk herstellen dan wel voorkomen van deze verstoring binnen de afgesproken Service Niveaus. Het Incidentbeheer proces aan KPN zijde is dusdanig ingericht, dat aan deze doelstelling kan worden voldaan.

De geautoriseerde medewerkers van ISC kunnen na constatering van een incident contact opnemen met de servicedesk van KPN. Deze draagt vervolgens zorg voor een goede afhandeling van het incident.

4.2.2 Openingstijden servicedesk KPN

De servicedesk van KPN is 7 dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar.

4.2.3 Interface

Voor ISC

Naam : ICT Customer Service Desk (ISC CSD)
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

Voor KPN

Naam : Business Support Desk (BSD) te Eindhoven
Telefoonnummer :
e-mailadres :

Het gebruik maken van de Business Support Desk is mogelijk omdat infrastructuur service op basis van IS 900 en voor de PABX apparatuur Continu service wordt afgenomen. Bij lagere service niveau's vervalt het recht op gebruik van de Business Support Desk.

4.2.4 Procedure afhandelen incidenten

De servicedesk van KPN handelt de aangemelde incidenten af en is hiervoor het aanspreekpunt. De status van aangemelde incidenten kan te allen tijde door ISC worden opgevraagd bij de Servicedesk van KPN.



Het afhandelen van incidenten kent de volgende stappen:

1. Aanmelden en registreren van het incident;
2. Classificatie van het incident;
3. Voortgang van een incident;
4. Afsluiten van een incident.

4.2.5 Aanmeldingen registreren van het incident

Bij het aanmelden van incidenten worden de volgende twee situaties onderscheiden:

1. Een incident is geconstateerd door ISC;
2. Een incident is geconstateerd door de Servicedesk van KPN.

Indien een incident wordt geconstateerd, informeren partijen elkaar, waarbij er behoefte is aan de volgende gegevensuitwisseling:

- naam en telefoonnummer van de melder (geautoriseerde medewerker van ISC) of de Servicedesk van KPN;
- een omschrijving van het incident;
- reeds ondernomen acties door ISC of de Servicedesk van KPN.

Nadat de informatie door beide partijen is doorgegeven, worden de unieke incidentnummers uitgewisseld, waaronder de melding is vastgelegd bij zowel ISC als de Servicedesk van KPN.

4.2.6 Classificatie van het incident

In overleg met de klant wordt bepaald of een storing een Major of Minor is. Bij een verschil van mening of een storing al dan niet een Major storing is wordt de mening van de klant gevolgd.

Het volgende wordt onder Minor en Major verstaan:

Infrastructuur:

Major storing:

Een Storing in aansluitingen of vaste verbindingen waarvan na overleg met KPN is vastgesteld, dat zij een wezenlijke verstoring van het elementaire bedrijfsproces van de 1-1-2 Netwerk tot gevolg heeft.

Minor storing:

Een Storing die geen Major storing is.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Randapparatuur

Minor storing :

Storing die niet leidt tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of functionaliteiten hiervan.

Major storing :

Storing die kan leiden tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of belangrijke functionaliteiten hiervan. Van een Major storing is in ieder geval sprake als tenminste 20% van deze functionaliteiten uitvalt.

4.2.7 Voortgang van een incident

De Servicedesk van KPN maakt tijdens de aanmelding van een incident afspraken over het tijdsinterval waarmee de status over de voortgang van het incident wordt teruggekoppeld. Standaard is het tijdsinterval voor een eerste statusmelding 1 uur, hierna volgens afspraak. Dit gebeurt totdat het incident is opgelost naar het oordeel van de klant en de dienstverlening weer volledig beschikbaar is.

Suspended calls

ISC onderneemt de nodige acties om locaties (ruimten en voorzieningen) die niet van KPN zijn toegankelijk te maken voor KPN medewerkers. Indien een KPN medewerker geen toegang tot de betreffende ruimte/voorzieningen heeft, telt de extra tijd die hieruit voortvloeit om het betreffende incident op te lossen niet mee voor de service levels.

Eventuele kosten die voortvloeien uit bovengenoemde situatie zullen op basis van nacalculatie in rekening gebracht worden. (bijvoorbeeld een Field Engineer die op een ander moment een keer extra naar de locatie moet terugkomen)

Een service call is 'suspended' (de afhandelingstijd wordt gestopt) zodra de service window niet meer geldt of wanneer er gewacht moet worden op actie van ISC. Ook het niet bereikbaar of aanwezig zijn van de servicedesk van ISC valt hieronder.

De servicedesk van ISC wordt geïnformeerd, zodra een call de status 'suspended call' krijgt.

De doorlooptijd van de afhandeling van het incident en de bereikbaarheid van de servicedesk is afhankelijk van het gekozen servicecontract.

4.2.8 *Gegevensuitwisseling over de voortgang van een incident*

De betrokken partijen informeren elkaar over de voortgang van een incident waarbij de volgende informatie wordt uitgewisseld:

- het incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd;
- een beschrijving van de verrichte handelingen sinds de laatste statusmelding en de vervolgacties;
- indien mogelijk wordt een tijdsindicatie voor een oplossing gegeven.

4.2.9 *Afmelden van een incident*

Op het moment dat een incident is verholpen, zal de volgende informatie uitgewisseld worden:

- het incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd bij de Servicedesk;
- melding of het incident tijdelijk of definitief opgelost is;
- de oorzaak van het incident;
- het tijdstip waarop het incident is opgelost;
- wijze van herstel van het incident;
- eventuele vervolgacties die nog worden uitgevoerd naar aanleiding van het incident;
- aangeven wanneer en hoe een tijdelijk herstel definitief wordt afgehandeld.

4.2.10 *Rapportage*

Op de eerste werkdag van de nieuwe maand wordt een overzicht van de incidenten opgenomen in de rapportage gespecificeerd in het aantal incidenten.

4.2.11 *Conflict naar aanleiding van een incident*

Indien er een verschil van mening ontstaat omtrent de oorzaak van een storing tussen apparatuur van KPN en van een andere leverancier van BZK, zal ISC in overleg met de BSD beide partijen bij een brengen met als doel een juiste oplossingswijze te kiezen. Eventueel kan de Service Level Manager KPN als integrator optreden.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

4.3 Escalatie

4.3.1 Beschrijving

Binnen de dienst 1-1-2 bestaan 2 vormen van escalatie.

1. Escalatie als gevolg van prestatie:
 - een slechte prestatie;
 - gemaakte afspraken in het kader van de incidentafhandeling niet nagekomen;
 - een incident niet volgens de overeengekomen afspraken is opgelost.
2. Escalatie als gevolg van een lopend incident:
 - het niet (geheel of gedeeltelijk) beschikbaar zijn van de dienst 1-1-2;
 - het niet volgens het geldende servicecontract oplossen van het lopende incident.

4.3.2 Interface

Escalatievorm 1

Voor ISC

Naam : ISC Customer Service Desk (ISC CSD)
ISC Technisch beheerder 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN)

Naam : Service Level Manager 1-1-2

Telefoonnummer

Fax nummer

e-mailadres

Escalatievorm 2

Voor ISC

Naam : ISC Customer Service Desk (ISC CSD)
ISC Technisch beheerder 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Voor KPN
Naam : Business Support Desk (BSD) te Eindhoven
Telefoonnummer : 020 487 1110
e-mailadres : servicedeskBZK@kpn.com

4.3.3 Procedure

Escalatievorm 1

Escalatievorm 1 wordt schriftelijk aangemeld bij de Service Level Manager 1-1-2
De Service Level Manager handelt de aangemelde klacht af en is hiervoor het aanspreekpunt.
De status van aangemelde escalaties kan binnen kantooruren door ISC worden opgevraagd bij de Service Level Manager.

Escalatievorm 2

Escalatievorm 2 treedt in werking indien er sprake is van een incident die de dienstverlening van 1-1-2 in gevaar brengt.
Deze escalatie wordt telefonisch aangemeld bij de servicedesk 1-1-2. Afhankelijk van de classificatie van het incident zal de BSD, in overleg met de klant een managementescalatie starten zoals schematisch is weergegeven in Bijlage B.
De doorlooptijd van de afhandeling van de escalatie en de bereikbaarheid van de servicedesk is afhankelijk van het gekozen servicecontract.

Het afhandelen van beide vormen van escalatie kent de volgende stappen:

1. Aanmelden en registreren van de escalatie;
2. Classificatie van de escalatie;
3. Voortgang van de escalatie;
4. Afsluiten van de escalatie.

4.3.4 Rapportage

- Rapportage van Escalatievorm 1 vindt plaats op tactisch niveau (Service Level Manager)
- Rapportage van Escalatievorm 2 vindt plaats op strategisch niveau (Programma Manager)



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

4.4 Onderhoudswerkzaamheden

4.4.1 Beschrijving

Geplande onderhoudswerkzaamheden met mogelijk effect op de dienst 1-1-2 kunnen door zowel ISC als KPN worden geïnitieerd.

4.4.2 Interface

Voor ISC.

Naam : ISC Customer Service Desk (ISC CSD)

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Business Support Desk (BSD) te Eindhoven

Telefoonnummer

e-mailadres

4.4.3 Proces

Onderhoudswerkzaamheden door ISC

ISC zal eigen werkzaamheden, of die van derden, die invloed kunnen hebben op het functioneren van de dienst 1-1-2*, 3 dagen vooraf schriftelijk melden bij de Servicedesk van KPN. Dit zal door de Servicedesk van KPN worden afgehandeld als een Statement (STA). De gemelde werkzaamheden worden door de Servicedesk van KPN geregistreerd.

Onderhoudswerkzaamheden door KPN

KPN zal eigen werkzaamheden, of die van derden, die invloed kunnen hebben op het functioneren van de dienst 1-1-2*, 3 dagen vooraf schriftelijk melden bij ISC. Getracht wordt de eventuele onderbreking tot een minimum te beperken.

* Uitgangspunten voor aanmelding zijn:

1. Er wordt gewerkt aan de aansluiting en/of de routing van een alarmcentrale.
2. Er wordt gewerkt aan de routing van 1-1-2.
3. Er is gedurende 10 min. Of meer geen verkeer mogelijk is vanuit een aaneengesloten gebied. Bv. een dorp met 100 aansluitingen of een stadswijk met 3000 aansluitingen.
4. Er gewerkt wordt aan koppelingen met telecom operators welke van invloed kunnen zijn op 1-1-2 oproepen
5. Er consequenties zijn voor de calamiteiten schakeling.



4.4.4 Rapportage

Rapportage over werkzaamheden vindt, indien noodzakelijk, plaats op operationeel niveau.

4.5 Calamiteitenschakeling

4.5.1 Beschrijving

De calamiteitenschakeling 1-1-2 zorgt ervoor dat het 1-1-2 verkeer van een 1-1-2 regio kan worden doorgezet naar een andere 1-1-2 regio. De behoefte hiervoor kan door verschillende oorzaken ontstaan. Denk hierbij aan technische mankementen (zoals het uitvallen van de spanning en/of alarmcentrale), geplande werkzaamheden bij de meldkamers (zoals verhuizingen) maar ook een daadwerkelijke calamiteit zoals een bommelding op de meldkamer, ontruiming naar aanleiding van een ramp. (b.v. als de meldkamer in het rampgebied ligt)

4.5.2 Interface

Voor ISC.

Naam	: ISC Customer Service Desk (ISC CSD)
Telefoonnummer	
Faxnummer	
e-mailadres	

Voor KPN

Naam	: Business Support Desk (BSD) te Eindhoven
Telefoonnummer	
e-mailadres	

4.5.3 Procedure

Geautoriseerde medewerkers van ISC kunnen voor de inschakeling van de calamiteitenschakeling telefonisch opdracht geven aan de servicedesk van KPN. Deze telefonische opdracht dient te allen tijden schriftelijk te worden bevestigd (zie bijlagen F en G).

De servicedesk van KPN handelt de aanvraag en afmelding aan de opdrachtgever van de inschakeling van de calamiteitenschakeling binnen 15 minuten af.

KPN zal nooit op eigen initiatief, dus zonder opdracht van ISC, de calamiteitenschakeling in werking stellen.



Bij aanvraag tot het in- of uitschakelen van de calamiteitenschakeling wordt de volgende stappen doorlopen:

- 1-1-2 Regio verzoekt aan ISC tot in- of uitschakeling van de calamiteitenschakeling;
- ISC verzoekt telefonisch (schriftelijk bevestigend) aan de BSD tot in- of uitschakeling van de calamiteitenschakeling;
- DE BSD geeft opdracht aan Support Unit NOC Voice tot in- of uitschakeling van de calamiteitenschakeling voor de betreffende regio;
- SU NOC Voice schakelt de calamiteitenschakeling voor de desbetreffende de 1-1-2 Regio in- of uit, toetst dit middels de Callgenerator en meldt dit aan de servicedesk KPN;
- De BSD voert tweede controle uit en meldt de in- of uitschakeling af bij ISC;
- ISC meldt de in- of uitschakeling af bij de 1-1-2 Regio.

Mocht het in- of uitschakelen van de calamiteitenschakeling niet slagen dan stelt KPN alles in het werk om de schakeling zo spoedig mogelijk alsnog plaats te laten vinden. ISC zal in dit geval door de BSD op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

4.5.4 Preventief onderhoud

Ten behoeve van de totale procedure met betrekking tot de calamiteitenschakeling wordt de calamiteitenschakeling volgens een tussen ISC en KPN afgesproken cyclus getest waarbij elke 1-1-2 Regio één keer per 24 dagen wisselend wordt getest op nummer- en eerste orde verkeerscentrale (evkc) niveau.

De gevolgde procedure voor het preventief onderhoud is gelijk aan de beschreven procedure bij punt 4.5.3.

Met als uitzondering: bij een niet geslaagde schakeling zal KPN op de eerst volgende werkdag de oorzaak onderzoeken. Na herstel zal KPN aan ISC een hertest aanvragen.

4.5.5 Rapportage

Rapportage over het inschakelen van de calamiteitenschakeling wordt op tactisch niveau gedaan.



4.6 Probleembeheer

4.6.1 Beschrijving

Een 'probleem' is een ongewenste situatie in de dienstverlening, die wordt afgeleid uit een of meerdere structureel terugkerende incidenten en met een nog onbekende oorzaak. Probleembeheer ondersteunt het Incidentbeheer proces, maar is zelf niet verantwoordelijk voor het oplossen van het incident. Waar Incidentbeheer haast maakt om het incident te verhelpen, daar neemt Probleembeheer de tijd om de oorzaak te achterhalen en structureel weg te nemen. Deze oorzaak wordt 'Known Error' genoemd en deze kan vervolgens via Wijzigingsbeheer worden weggenomen.

4.6.2 Interface

Voor ISC.

Naam : ISC Technisch Beheerder 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Service Level Manager 1-1-2

Telefoonnummer

e-mailadres

4.6.3 Procedure

Indien een probleem wordt geïdentificeerd op basis van incidentanalyse, dan wordt hiervan melding gemaakt aan ISC door de Service Level Manager van KPN. Deze zal in overleg met ISC en in afstemming met de interne KPN organisatie de capaciteit, prioriteit, diagnose en oplossing bepalen van het desbetreffende probleem.

Op basis van prioriteitstelling wordt het probleem verder onderzocht. De diagnose van het probleem leidt tot het identificeren van een 'known error' (i.e. oorzaak van incidenten). De known error wordt door KPN aan de ISC gemeld. In overleg kan, indien wenselijk, een voorstel gedaan worden tot het weg nemen van de known error middels het wijzigings proces. De Service level manager van KPN doet daartoe na overleg met de coördinator 1-1-2 een voorstel. Op basis van dit voorstel initieert de laatste een RFC en start de wijzigingsbeheer procedure. Na implementatie van de wijziging wordt binnen het Probleembeheer proces gecontroleerd of de wijziging heeft geresulteerd in het gewenste effect. Als de oorzaak daadwerkelijk is weggenomen, dan wordt het probleem in overleg met de coördinator 1-1-2 afgesloten en gearchiveerd.

4.6.4 Rapportage

Rapportage over problemen vindt plaats op tactisch niveau.

4.7 Wijzigingsbeheer

4.7.1 Beschrijving

Voor uitvoering van wijzigingen binnen de dienst 1-1-2 is het proces Wijzigingsbeheer noodzakelijk. Dit proces zorgt ervoor dat als gevolg van wijzigingen geen verstoringen en afwijkingen binnen het netwerk optreden.

Wijzigingen worden door de orderdesk van KPN gecoördineerd. De orderdesk bestaat uit vaste medewerkers binnen KPN voor ISC. Hierdoor heeft ISC altijd een single point of contact voor het aanvragen, bewaken en uitvoeren van een wijziging.

Binnen de dienstverlening worden 4 typen wijzigingen onderscheiden:

1. Standaardwijzigingen op de dienst, dat wil zeggen wijzigingen die zijn overeengekomen en als dusdanig inclusief tariefvermelding in het dossier DFA (financiële afspraken) zijn; opgenomen. In dit geval heeft de totale wijziging een vastgesteld overeengekomen tarief;
2. Niet standaard wijzigingen waarvoor een offertetraject wordt doorlopen;
3. Wijzigingen komende vanuit de processen probleem- en capaciteitsbeheer;
4. Wijzigingen komende vanuit een nieuw gewenste functionaliteit.

Een standaardwijziging kan rechtstreeks worden ingediend bij de orderdesk van KPN.

Een niet standaardwijziging kan alleen per getekende opdracht via de accountmanager worden ingediend. Voor operationele afstemming kan gebruik gemaakt worden van de orderdesk KPN.

Voor standaard- en niet standaard wijzigingen worden de volgende 5 soorten onderscheiden:

1. Verplaatsing apparatuur binnen de bestaande locatie;
2. Verhuizing apparatuur naar een andere locatie;
3. Aanleg nieuwe apparatuur;
4. Wijziging van bestaande apparatuur;
5. Opheffen van bestaande apparatuur.

Wijzigingen komende vanuit de processen probleem- en capaciteitsbeheer kunnen door de Servicedesk van KPN worden voorgesteld aan ISC en vice versa. Wijzigingen in het 1-1-2 netwerk voorgesteld door BZK welke impact hebben op de KPN infrastructuur kunnen volgens het offerteprocess "niet standaardwijzigingen" worden aangevraagd.

Wijzigingen voortkomende vanuit een nieuw gewenste functionaliteit volgen in principe het proces voor niet standaard wijziging. Echter voorafgaand hieraan zal de nieuwe functionaliteit worden getest in een laboratorium omgeving in het bijzijn van ISC. ISC hierna zal schriftelijk zijn akkoord geven tot inzet van de functionaliteit in de 1-1-2 Regio.



4.7.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch Beheerder 1-1-2 (standaard wijziging)

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor ISC

Naam : ISC Technisch Coördinator 1-1-2 (Niet standaard wijziging)

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Orderdesk KPN

Telefoonnummer :

Faxnummer :

e-mailadres :

4.7.3 Procedure

- Het afhandelen van een wijziging bestaat uit de volgende stappen: indienen, verificatie en acceptatie van het wijzigingsverzoek;
- planning van de wijziging;
- implementatie van de wijziging;
- afsluiten van de wijziging.

Deze stappen worden hierna in detail toegelicht.

Indienen, verificatie en acceptatie van een wijzigingsverzoek

Voor het indienen van een wijzigingsverzoek (RFC) op de dienst 1-1-2 wordt door ISC een schriftelijk wijzigingsverzoek ingestuurd. Na ontvangst van dit verzoek wordt een schriftelijke ontvangstbevestiging met vermelding van een uniek aanvraagnummer naar ISC gestuurd.

Vervolgens wordt het wijzigingsverzoek inhoudelijk geverifieerd door de Change Manager.

Verificatie door de Change Manager houdt in:

- het controleren van de inhoud van het verzoek;
- het vergelijken van het verzoek met de afspraken in het DPD en het DFA;
- het eventueel raadplegen van interne expertise.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

Voor het indienen van een wijzigingsverzoek (RFC) op de diensten 1-1-2 wordt ISC verzocht een offerte aanvraag in te dienen bij de accountmanager.

Planning van de wijziging

De uitvoering van de wijziging wordt vervolgens gepland. Hierbij wordt rekening gehouden met de randvoorwaarden, zoals beschreven in het DPD, het DFA, de inzet van mensen en middelen, etc.

De orderdesk van KPN informeert schriftelijk ISC omtrent de planning. De planning bevat onder meer:

- de geplande start van de wijzigingswerkzaamheden;
- het geplande einde van de wijzigingswerkzaamheden;
- het wijzigingsnummer waaronder de wijziging is geregistreerd bij de orderdesk van KPN.

Voor uitgebreidere wijzigingen zal door KPN een plan van aanpak (PVA) worden opgesteld.

Implementatie van de wijziging

De orderdesk van KPN coördineert de implementatie van de wijziging. De implementatie wordt eventueel afgesloten met een vooraf tussen beide partijen in de offerte afgesproken test- en acceptatie traject.

Op het moment dat met de implementatie wordt gestart, wordt dit door de orderdesk van KPN schriftelijk aan de aanvrager gemeld. Betreft het een omvangrijke wijziging, dan wordt regelmatig over de voortgang van de implementatie naar de aanvrager gecommuniceerd.

De status van een aangevraagde wijziging kan ten alle tijde door de aanvrager worden opgevraagd bij de Orderdesk van KPN.

Voor de status van de voortgang verstrekt de orderdesk van KPN, middels het door KPN aan ISC opgegeven wijzigingsnummer, de volgende gegevens aan de aanvrager:

- de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden;
- het verwachte einde van de werkzaamheden.

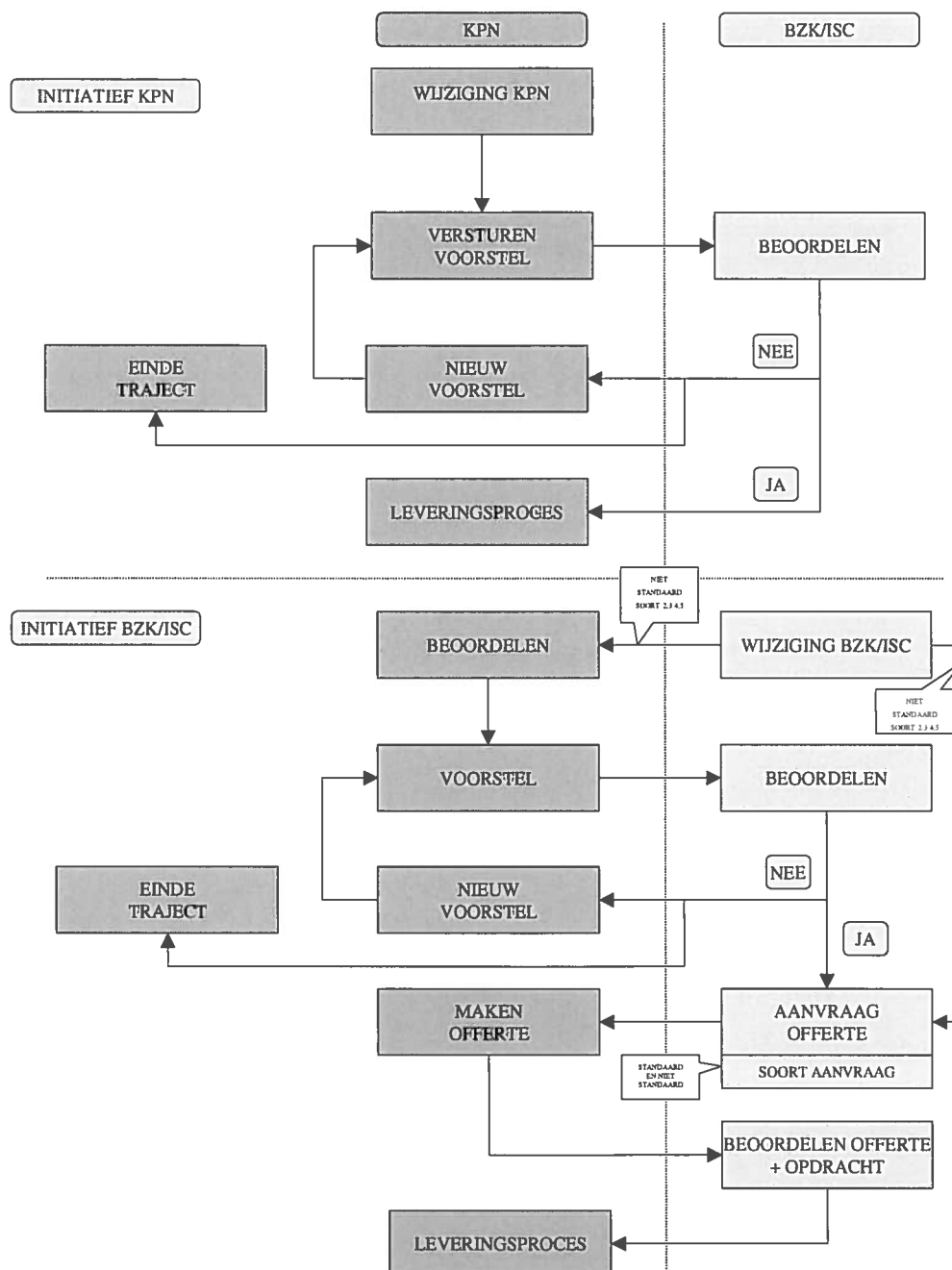
Afsluiten van de wijziging

Nadat de implementatie is voltooid, wordt de uitgevoerde wijziging schriftelijk middels een protocol van oplevering (PVO) geaccepteerd. Hiertoe wordt het PVO door beide partijen ondertekend.

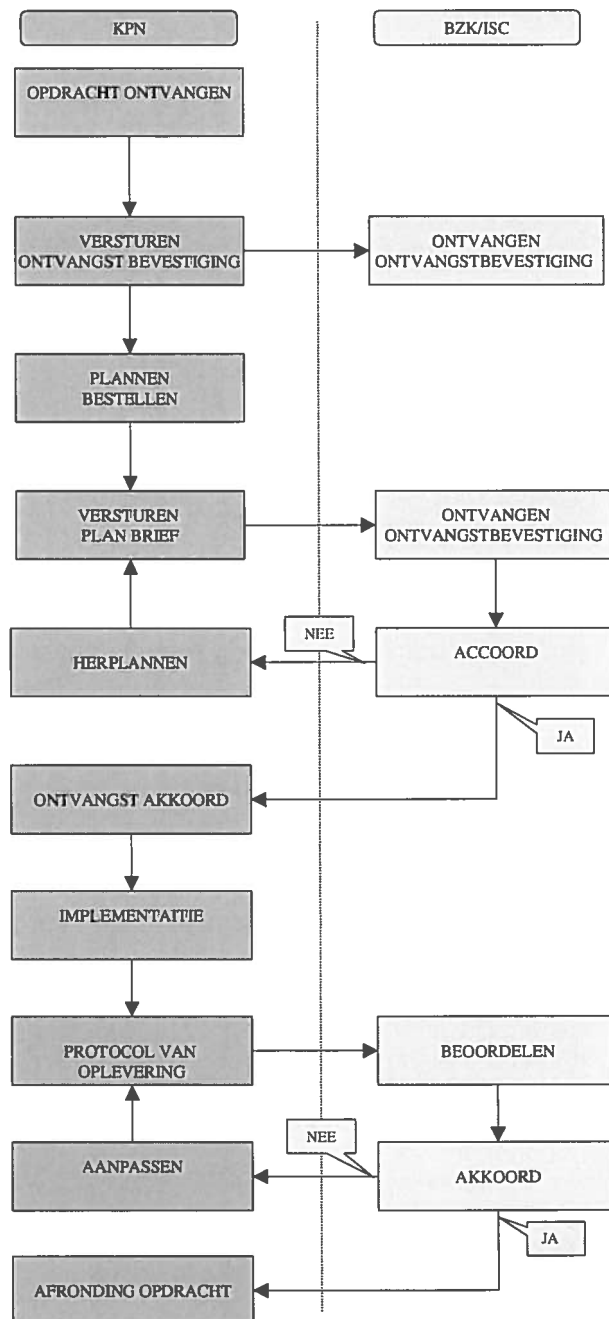
Uitgangspunten 1-1-2 Infrastructuur

De uitgangspunten voor (wijzigingen in) de 1-1-2 infrastructuur, welke zijn verwoord door ISC, zijn opgenomen in Bijlage 9.

4.7.4 Schematische voorstelling Wijzigingsprocedure



4.7.5 Schematische voorstelling Leveringsprocedure



4.7.6 Rapportage

Er kan worden gerapporteerd over de status van de wijzigingen



5. Service Delivery

Service Delivery is voor ISC opgedeeld in onderstaande deelgebieden. Deze deelgebieden vallen onder verantwoording van de Service Level Manager. De deelgebieden zijn:

- Capaciteitsbeheer;
- Beschikbaarheidsbeheer;
- Continuïteitsbeheer;
- Service Level Management;
- Kostenbeheer;
- Beveiligingsbeheer.

5.1 Capaciteitsbeheer

5.1.1 Beschrijving

Het capaciteitsbeheer proces richt zich op het inschatten van het toekomstig gebruik van de contractuele leveringen binnen de dienst 1-1-2. Uit deze inschatting volgt een vertaling naar de eisen ten aanzien van de benodigde netwerkcomponenten.

Voor ISC betekent dit dat vanuit KPN gelet wordt op de capaciteit van de dienst 1-1-2. Zodra de capaciteit van de dienst niet meer voldoet aan de door ISC gestelde vraag, wordt vanuit KPN aangegeven dat wijziging van de capaciteit aan te raden is. Het betreft hier alleen een signaalfunctie, verdere advisering en implementatie kan middels een RFC geleverd worden.

Indien de capaciteit van de dienst niet meer voldoet aan de door ISC gestelde vraag dan meldt de SLM van KPN dit aan het Ministerie BZK tijdens het tactisch overleg.

5.1.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch coördinator 1-1-2
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

Voor KPN

Naam : Service Level Manager 1-1-2
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

5.1.3 Procedure

Van belang bij dit proces is een zo adequaat mogelijke forecast van ISC (grote veranderingen op het gebied van gebouwen, medewerkers en communicatiestromen) over ontwikkelingen in lokale infrastructuur van de 1-1-2 regio die invloed hebben op de capaciteit van het netwerk en aansluitpunten. Het is ook van belang dat alle RFC's beoordeeld worden op aspecten van capaciteitsbeheer. Deze beoordeling dient zowel bij KPN als bij ISC plaats te vinden.

5.1.4 Rapportage

Rapportage aan ISC wordt in overleg met ISC ontwikkeld.

Indien noodzakelijk is Capaciteitsbeheer één van de agendapunten in het tactisch overleg.



5.2 Beschikbaarheidsbeheer

5.2.1 Beschrijving

Het doel van beschikbaarheidsbeheer is het waarborgen van de overeengekomen beschikbaarheid van de dienst door de juiste inzet van middelen, methoden en technieken. Beschikbaarheidsbeheer omvat het geheel aan activiteiten en maatregelen aan beide zijden van het koppelvlak om optimale beschikbaarheid van de netwerkdienst te kunnen bereiken. Beschikbaarheidsbeheer is het proces dat ter ondersteuning van een met ISC overeengekomen beschikbaarheid van de dienstverlening, de inzet van middelen, methoden en technieken waarborgt. Beschikbaarheidsbeheer houdt zich onder andere bezig met het onderhoud, en met ontwerpmaatregelen voor het minimaliseren van de storingsgraad. Bovenstaande geldt voor zowel verplichte als contractuele leveringen.

5.2.2 Interface

Voor ISC

Naam	: ISC Technisch coördinator 1-1-2
Telefoonnummer	
Faxnummer	
e-mailadres	

Voor KPN

Naam	: Service Level Manager
Telefoonnummer	
Faxnummer	
e-mailadres	

5.2.3 Procedure

Wordt nader ingevuld.

5.2.4 Rapportage

Tijdens het tactisch overleg komt dit proces en eventueel advies aan de orde.



5.3 Service Level Management

5.3.1 Beschrijving

Het Service Level Management stuurt integraal op het gebruiken, onderhouden en exploiteren van alle delen van de dienst 1-1-2 voor ISC. Binnen Service Level Management worden afspraken gemaakt en herzien over de dienst, de inhoud en hun Service Levels. Daarnaast zorgt Service Level Management voor het goed op de hoogte blijven van de organisatie, business en visie van ISC. Service Level Management signaleert nieuwe mogelijkheden en zorgt ervoor dat de juiste partijen met elkaar in contact komen om deze nieuwe mogelijkheden verder uit te werken. Bovenstaande geldt voor zowel verplichte als contractuele leveringen.

5.3.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch coördinator 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Service Level Manager

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

5.3.3 Procedure

In het tactisch overleg worden de onderwerpen zoals benoemd in paragraaf 4.2.1 besproken.

Binnen dit tactisch overleg worden de volgende processen besproken:

1. Identificeren en definiëren van de klantbehoefte (tijdens het tactisch overleg)
2. Vastleggen besproken onderwerpen en gemaakte afspraken tijdens tactisch overleg (in notulen)
3. notulen)
4. Verspreiden notulen.

5.3.4 Rapportage

Er wordt niet gerapporteerd over de service niveaus



5.4 Kostenbeheer

5.4.1 Beschrijving

Voor kostenbeheer is een document Dossier Financiële Afspraken. (DFA) In dit document is de werkwijze vastgelegd omtrent de financiële afhandeling van de dienst voortvloeiend uit de Mantelovereenkomst 1-1-2 voor het Ministerie van BZK.

5.4.2 Interface

Voor het Ministerie van BZK

Naam : Nader aan te wijzen functionaris van BZK-VIP-IBOOV
Afdeling :
Telefoonnummer :
e-mailadres :

Voor KPN

Naam : Service Level Manager 1-1-2
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

5.4.3 Procedure

Niet van toepassing

5.4.4 Rapportage

Factuurstroom en afhandeling wordt indien gewenst besproken door de Service Level Manager



5.5 Beveiligingsbeheer

Beveiligingsbeheer omvat alle activiteiten ten aanzien van informatie- en toegangsbeveiliging. Hier onder vallen onder andere:

- Vrijgeven van relevante 1-1-2 informatie aan de daartoe bevoegde personen;
- Screening van KPN personeel cq. derden die onder verantwoordelijkheid van KPN werkzaamheden aan het 1-1-2 netwerk uitvoeren (hierna te noemen KPN personeel)
- Beveiligde toegang tot klantapparatuur;
- Archiveren documentatie.

5.5.1 Beschrijving

Inzake screening van KPN personeel is er nog geen heldere uitspraak gedaan door BZK aan welke eisen met betrekking tot vertrouwelijkheid van de functie de screening van KPN personeel dient te voldoen. In afwachting van deze uitspraak zullen consequenties cq verplichtingen aangaande gescreend personeel nog niet in dit document worden opgenomen. Op het moment dat hier meer duidelijkheid over ontstaat zal dit document op de relevante punten worden aangepast.

Op dit moment zal worden uitgegaan van de huidige situatie welke inhoud dat zo veel mogelijk gebruik gemaakt wordt van KPN personeel dat is aangemeld bij BZK. Indien dit niet mogelijk is zal KPN dit middels de BSD melden aan BZK (ISC CSD) en zal dit KPN personeel onder begeleiding van lokaal bevoegd personeel van de 1-1-2 Regio, KLPD of ISC de werkzaamheden kunnen uitvoeren.

5.5.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch coördinator 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

Voor KPN

Naam : Service Level Manager 1-1-2

Telefoonnummer

Faxnummer

e-mailadres

5.5.3 Procedure

Wordt nader ingevuld.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

5.5.4 *Rapportage*

Wordt nader ingevuld.



5.6 Klachten procedure

5.6.1 Beschrijving

Een klacht is een duidelijke en concrete uiting van ontevredenheid door ISC. Voor ISC lopen alle klachten via de Service Level Manager en/of Programma Manager KPN. Ook KPN heeft de mogelijkheid een uiting van ontevredenheid te geven.

Klachten kunnen bijvoorbeeld te maken hebben met:

- De houding van medewerkers;
- De kennis of het inzicht van medewerkers;
- Responsetijden;
- Doorlooptijden;
- De kwaliteit van de dienst;
- Procedures in de beheerorganisatie;
- Facturatie.

5.6.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch coördinator 1-1-2
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

Voor KPN

Naam : Service Level Manager
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

Naam : Programma Manager
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

5.6.3 Procedure

ISC zal een uiting van ontevredenheid melden bij de Service Level Manager en/of Programma Manager.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

6. Documentenbeheer

6.1.1 Beschrijving

Het documentenset aangaande de Raamovereenkomst 1-1-2 wordt beheerd door de Service Level Manager van de opdrachtnemer.

De raamovereenkomst omvat de volgende documenten:

1. Raamovereenkomst;
2. Nadere Overeenkomst BZK;
3. Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio;
4. Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio;
5. Kredietinstellingsgarantie "on demand";
6. Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
7. Dossier Financiële Afspraken (DFA);
8. Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD).

6.1.2 Interface

Voor ISC

Naam : ISC Technisch coördinator 1-1-2
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

Voor KPN

Naam : Service Level Manager
Telefoonnummer :
Faxnummer :
e-mailadres :

6.1.3 Procedure

- De raamovereenkomst

De raamovereenkomst wordt beheerd door de Programma Manager en wordt na ondertekening gedurende de looptijd van het contract niet meer gewijzigd.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

- De Nadere overeenkomst BZK

De Nadere Overeenkomst BZK heeft als doelstelling het vastleggen van aanvullingen aangaande de Raamovereenkomst. Na ondertekening van de Nadere Overeenkomst BZK maakt deze deel uit van de Raamovereenkomst en wordt als bijlage hieraan toegevoegd.

Indien de organisatie een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden ingediend bij de gemachtigden.

Gemachtigden tot het ondertekenen van de Nadere Overeenkomst BZK zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- De Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio

De Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio heeft als doelstelling het vastleggen van de afgenomen producten en diensten welke behoren tot de portfolio 1-1-2 welke zijn omschreven in de DPD. Indien de 1-1-2 Regio een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden aangevraagd bij de ISC organisatie. ISC zorgt voor de communicatie en aansturing naar KPN.

Gemachtigden tot het ondertekenen van de Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- De Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio

De Nadere Overeenkomst Specifieke levering 1-1-2 Regio heeft als doelstelling het vastleggen van de afgenomen producten en diensten welke NIET behoren tot de portfolio 1-1-2 welke zijn omschreven in DPD maar wel behoren tot het 1-1-2 domein.

Indien de 1-1-2 Regio een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden aangevraagd bij de ISC organisatie. ISC zorgt voor de communicatie en aansturing naar KPN.

Gemachtigden tot het ondertekenen van de Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- KREDIETINSTELLINGSGARANTIE "ON DEMAND"

Het document Kredietinstellingsgarantie "on demand" wordt gebruikt indien Opdrachtgever een koopovereenkomst afsluit met Opdrachtnemer en een voorschotbetaling gedaan moet worden. Opdrachtgever dient aan te geven voor welke koopovereenkomsten de Kredietinstellingsgarantie "on demand" door Opdrachtnemer opgeleverd dient te worden.

- Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Het document Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen ISC en KPN ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de het Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD) voor BZK.



Indien de organisatie een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden ingediend bij de gemachtigden en worden besproken in het tactisch overleg.

Gemachtigden tot het ondertekenen van het Dossier Afspraken en Procedures zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- Het Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) beschrijft de financiële afspraken die gemaakt zijn tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ten behoeve van de dienstverlening zoals overeen gekomen in de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten.

Indien de organisatie een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden ingediend bij de gemachtigden en worden besproken in het tactisch overleg.

Gemachtigden tot het ondertekenen van het Dossier Financiële Afspraken zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- Het Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD)

Het Dossier Product- en Dienstbeschrijving (DPD) beschrijft op operationeel niveau de producten en diensten binnen het portfolio van het 1-1-2 Alarm netwerk.

Indien de organisatie een wijziging wil doorvoeren dient deze te worden ingediend, middels het opstellen van een Nadere Overeenkomst BZK, bij de gemachtigden en worden besproken in het tactisch overleg. Hierna wordt de Nadere Overeenkomst BZK ter beoordeling aangeboden aan het strategisch overleg. In het strategisch overleg vindt de besluitvorming plaats omtrent de implementatie van het ingediend voorstel.

Gemachtigden tot het ondertekenen van het Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen zijn omschreven in de onderstaande matrix.

- Het Protocol van Oplevering (PVO)

Hoewel het Protocol van Oplevering (PVO) geen onderdeel uitmaakt van de standaardset van documenten aangaande het Raamovereenkomst wordt het wel genoemd in deze paragraaf.

Het PVO heeft als doel het schriftelijk bevestigen en aanvaarden van geleverde diensten en producten door KPN aan BZK. Met de ondertekening van het PVO geeft BZK aan dat de geleverde diensten en/of producten volgens afspraak zijn geleverd. Tevens geeft BZK hiermee aan akkoord te zijn met het in het PVO gemelde meer- minderwerk.

Na ondertekening van het PVO zal KPN een factuur opstellen

Gemachtigden tot het ondertekenen van het PVO zijn omschreven in de onderstaande matrix.



Datum
15 oktober 2004

Versie
1.0

Copyright
KPN

6.1.4 Matrix gemachtigden

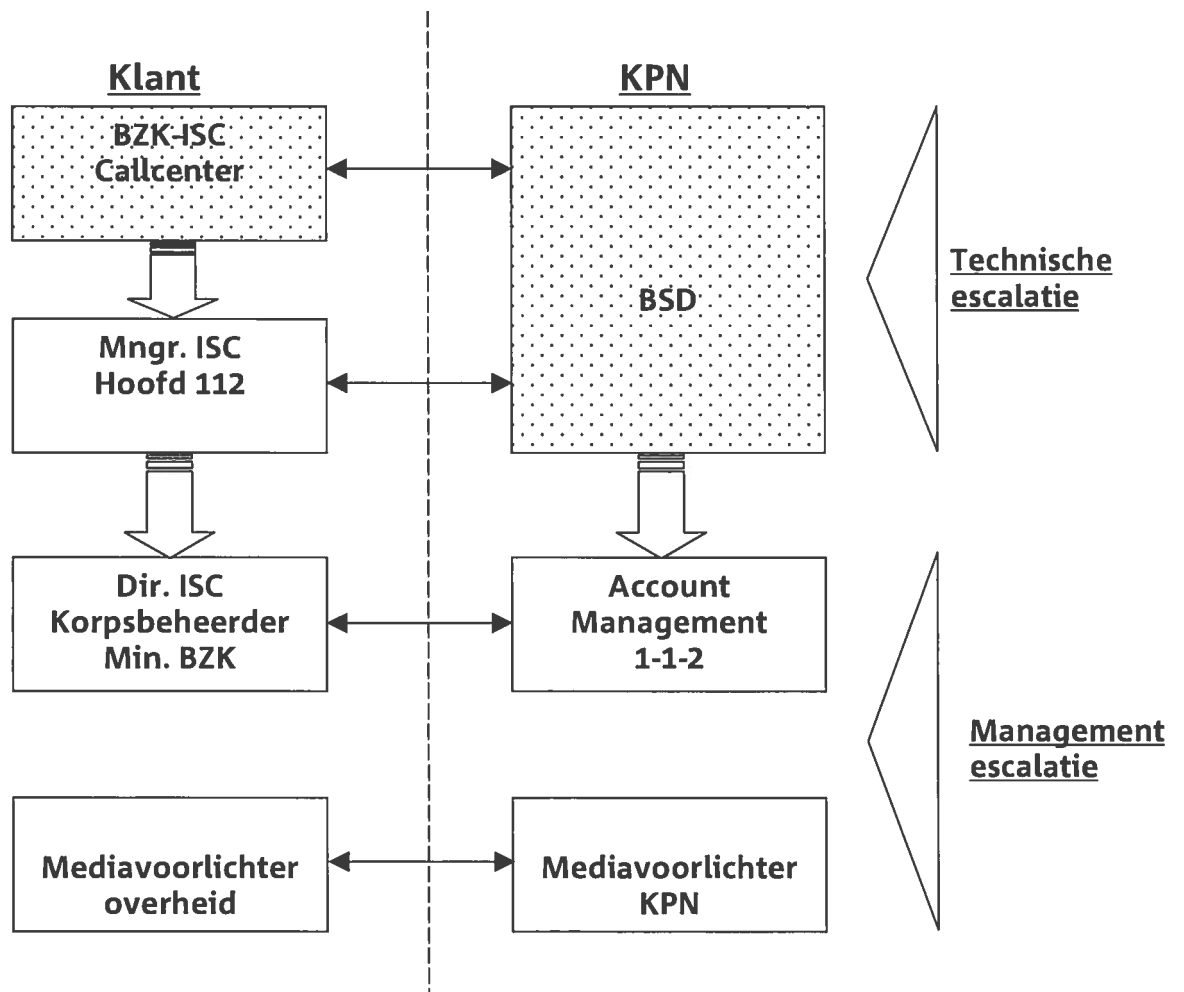
DOCUMENT	GEMACHTIGDEN					
	BZK	ISC Technisch Coördinator/ Beheerder	Hoofd 1-1-2 Regio	Programma Manager	Service Level Manager	Project manager
MANTEL 1-1-2	X			X		
NO BZK	X			X	X	
NO INSTANDH.			X		X	
NO SPEC. LEV.			X		X	
DAP		X			X	
DFA		X			X	
DPD	X				X	
PVO		X	X			X



Bijlage 1 Contactpersonen

Functie	Naam	Telefoon	Locatie	Opmerkingen
Opdrachtgever				
Ministerie van Binnenlandse Zaken				
				Strategisch Beheerder
				Tactisch Beheerder
				Operationeel Beheerder
ICT Service Coöperatie				
				Strategisch Beheerder
				Tactisch Beheerder
	Medewerker CSD			Operationeel Beheerder
Opdrachtnemer				
KPN Business Unit Integrated & Managed Solutions				
Programmamanager				Strategisch Beheerder
Service Level Manager				Tactisch Beheerder
Operationeel Bestuurder				Operationeel Beheerder

Bijlage 2 Escalatieprocedure





Bijlage 3 Bedrijfscontract IS

Omschrijving	Infra Services	
	600	900
<u>Customer Care</u>		
24 uurs service-ingang	X	X
Dedicated team		X
Storingsbeheer		X
Storingsrapportage		X
<u>Customer Service</u>		
Herstelgarantie voor major storing: 8 klokuren + penalty	X	X
Herstelgarantie voor minor storing: volgende werkdag + penalty	X	X
Urgentie call	X	X
Lijnbewaking ISDN15, ISDN20 en ISDN30	X	X
<u>Bereikbaarheid</u>		
Bereikbaarheidsonderzoek (BelScan)	X	
Bereikbaarheidsonderzoek (BelScan met consultancy)		X
Effectiviteitonderzoek (op één vestiging)		X
<u>Electronic Billing Tools</u>		
TeleFactuur / NotaReport		X
Compacte Factuur (i.c.m. TeleFactuur)		X



Bijlage 4 Bedrijfscontract

Serviceportfolio	Bedrijfs - contract Standaard	Bedrijfs - contract Standaard Plus	Bedrijfs - contract Premium	Bedrijfs - contract Continu	Bedrijfs - contract Continu Plus
Response dekking	kantoor	kantoor	kantoor	24uur	24uur
<i>Basistarief</i>	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief
<i>Materiaalkosten</i>	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief
<i>Uurloon</i>	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief	Inclusief
<i>Response remote</i>	Binnen 4 KTU	binnen 2 KTU	binnen 2 KTU	binnen 2 uur	Binnen 1 uur
Response on-site					
Minor	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag	Volgende werkdag
Major	Binnen 8 KTU	binnen 4 KTU	binnen 4 KTU	binnen 4 uur	Binnen 4 uur
Calamiteit	-	-	Binnen 2 KTU	Binnen 2 uur	Binnen 2 uur
Herstelgarantie minor	-	-	16 KTU	16 KTU	16 KTU
Herstelgarantie major	-	-	8 KTU	8 uur	8 uur
Preventief onderhoud	1x p.j.	1x p.j.	1x p.j.	1x p.j.	2x p.j.
Melding via kpn.com	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard
Status informatie via Kpn.com	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard
Service / Remote modem	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard
Boete clause	-	-	Standaard	Standaard	Standaard
Zakelijke telefonische ingang	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard	Standaard



Bijlage 5 Begrippenlijst

AM	Account Manager
BSD	Business Support Desk
BU	Business Unit
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CMDB	Configuration Managed Data Base
Contractuele levering	Leveringen die bij wet niet verplicht geleverd dienen te worden
CSD	Customer Service Desk
DAP	Document Afspraken en Procedures
DC	Diensten Catalogus
DFA	Dossier Financiële Afspraken
DNO	Diensten Niveau Overeenkomst
DPD	Dossier Product en Dienstbeschrijvingen
IMS	Integrated & Managed Solutions
Infrastructuur	Alle KPN netwerken die worden gebruikt voor het aanbieden en doorzetten van 112 oproepen inclusief de koppelingen met het Regionaal Netwerk
ISC	ICT-Service Coöperatie
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
Known Error	Bekende fout
LBBN	Landelijk Bureau Bijzondere Netten
LDBC	Landelijk Diensten en Bewaking Centrum
NOC	Network Operations Center
PM	Programma Manager
Regionaal Netwerk	Het Regionaal Netwerk is het geheel binnen het gebied van een politie regio geïnstalleerde componenten die functioneren in samenhang met de infrastructuur van KPN
SLM	Service Level Manager
STA	Statement
SU	Support Unit
Verplichte levering	Leveringen die bij wet geleverd dienen te worden



Bijlage 6 Aanvraagformulier Calamiteitenschakeling

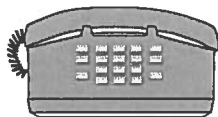
Dit formulier is bestemd voor het aanvragen van testen en (de-) activeren van de calamiteitenschakeling.



ICT-Service Coöperatie
Politie, Justitie
en Veiligheid

Afdeling Service Management & Support (SMS):
CUSTOMER SERVICE DESK (CSD)

Datum : donderdag 24 juni 2004 Tijd: Behandeld door :



1-1-2

Call nummer Calamiteiten schakeling:

Verzoeken calamiteitenschakeling (Test)

centrale :

buddy centrale :

1^e aktie: Telefonische melding aan:BSD :

2^e aktie: FAX melding aan BSD :

in te vullen door KPN.

KPN Code:.....

KPN afmelder:

Datum/tijd einde schakeling: donderdag 24 juni 2004uur



Datum Bijlage 7

15 oktober 2004

Versie

1.0

Copyright

KPN

Bijlage 7 Bevestigingsformulier aanmelden storingen



ICT-Service Coöperatie
Politie, Justitie
en Veiligheid

Formulier nr. 4

2002

Afdeling Service Management & Support (SMS):

CUSTOMER SERVICE DESK (CSD)

Telefoon :

Fax :

E-mail:

Datum : Tijd : Behandeld door :



1-1-2

Callnr:

in te vullen door KPN.

KPN Code:.....

KPN afmelder:

Bijlage 8 Standaardconfiguratie inrichting 1-1-2

Door ISC en de 1-1-2 regio's is overeengekomen dat een 1-1-2 Regio minimaal volgens de onderstaande basisconfiguratie ingericht dient te zijn.

De nummering verwijst naar de paragrafen in het Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD) waarin de verschillende producten en diensten zijn beschreven.

DPD paragraaf	Korte omschrijving
Transport en routing	
2.2	Prioritering van 112-oproepen in het KPN-net
2.4	On line kwaliteitsbewaking
2.4	Uitvoering nummerlengte onderzoek
2.4	Service on line (112 pabx + onderlinge- en interne lijnen)
2.4	Uniforme routeringsmethodiek
Inrichting PSAP	
3.2	Bedientoestellen B630 en/of Ergoline 4 (vervanger van B624)
3.3	Werkplek, uitgerust met last call recorder
3.3	Voice logging en last call recording en markering noodhulp en misbruik voorzien van atoomtijd
3.4	Inzet Calamiteiten PABX van ISC op locatie
Transport naar PSAP	
4.1	Calamiteitenservice
4.2	Dual Homing inclusief Call forwarding on busy
4.3	Access 112
Netwerkbeheer	
6	Beheerder 112 netwerk is ISC dmv Voxmaster 410 met modules: configuratie, technisch beheer, gesprekken analyse, kostenbeheer en multiuser m.u.v. de modules Dect-beheer en Meldtekstbeheer.
Service	
7.1	Servicecontract infrastructuur IS900
7.2	Servicecontract randapparatuur Continu plus

Bijlage 9 Uitgangspunten 1-1-2 Infrastructuur

Uitgangspunten voor (wijzigingen in) de 1-1-2 infrastructuur

Algemeen:

Het 1-1-2 netwerk kenmerkt zich door:

- 1.1 Operationele, functionele, procedurele en technische uniformiteit;
- 1.2 Simpele en bewezen techniek, direct en gemakkelijk vervangbare technische middelen;
- 1.3 1-1-2 is geen experimenteerplatform voor enige leverancier t.b.v. (technische) noviteiten met mogelijke kinderziekten;
- 1.4 Software aanpassingen in enig onderdeel van het 1-1-2 netwerk zullen eerst terdege tevoren worden gecheckt op de goede werking en samenhang met het 1-1-2 netwerk (Besluit Technisch Overleg 1-1-2 nr. B 98.11.04-2);
- 1.5 Al dan niet majeure wijzigingen in enig deel van het netwerk zullen eerst tevoren worden voorgelegd aan de Technisch Coördinator bij ISC met het doel e.e.a. te toetsen aan zowel de technische, functionele als procedurele standaards en kwaliteitsnormen m.b.t. het 1-1-2 netwerk.

Naast de bovenstaande punten dienen de volgende uitgangspunten te worden gebruikt bij gewenste wijzigingen in enig onderdeel van de regionale 1-1-2 infrastructuur, zoals bijv. de gewenste integratie van de 1-1-2 bediening in een ARBI:

- 2.1 Er dient gebruik te worden gemaakt van bewezen technologie en standaard, gemakkelijk te vervangen technische middelen en componenten;
- 2.2 De leverancier dient de goede werking van de integratie van 1-1-2 in de specifieke telefoonvoorziening (Arbi) eerst aan te tonen. Dit aantonen dient te geschieden op het operationele testsysteem van ISC in Driebergen. Na een eerste principe goedkeuring te Driebergen is een definitieve goedkeuring vervolgens afhankelijk van een operationele pilot van tenminste drie maanden op een operationele 1-1-2 centrale. Pas na een eerste goedkeuring door ISC te Driebergen mogen op een operationele 1-1-2 centrale voorbereidende technische aanpassingen worden aangebracht t.b.v. een dergelijke pilot;
- 2.3 Beheersysteem bij ISC. De leverancier zorgt ervoor, dat op het 1-1-2 beheersysteem bij ISC de standaardgegevens beschikbaar blijven, zonder dat hiervoor ingrijpende wijzigingen moeten worden uitgevoerd in het beheersysteem;
- 2.4 De ARBI leverancier zorgt ervoor, dat na opdracht voor levering de realisatie inclusief het testen van de koppeling in overleg geschiedt met ISC en de landelijke projectleider 1-1-2 van Opdrachtnemer;
- 2.5 Leverancier zorgt ervoor, dat de in het 1-1-2-netwerk van toepassing zijnde CLIRO beschikbaar is op de koppelvlakken van en naar de 1-1-2 centrale, onafhankelijk van de wijze van doorschakeling. Bij doorverbinden naar andere werkplekken of oproepen vanaf andere 1-1-2 centrales moet de CLIRO ook bij aanroepen met vooraankondiging zichtbaar zijn op de bediening van de specifieke telefoonvoorziening;

- 2.6 Bij het doorverbinden van een 1-1-2 oproep naar een hulpdienst dient deze bij geen beantwoording na exact 25 seconden ook te worden teruggedirigeerd naar de bedieningspositie van oorsprong. Hierbij dient ook duidelijk zichtbaar te zijn welke oproep terugvalt;
- 2.7 Geen storingen op infrastructuur 1-1-2
De aansluiting van de specifieke telefoonvoorziening mag geen storingen veroorzaken op de 1-1-2 landelijke infrastructuur;
- 2.8 De leverancier dient ervoor zorg te dragen, dat de gewenste voorziening onder geen enkele voorwaarde leidt tot vertragingen of langere beltijden bij de doorverbinding en afhandeling van 1-1-2 oproepen;
- 2.9 De instellingen van het 1-1-2 nummerplan op de desbetreffende 1-1-2 centrale blijven conform het formeel door ISC uitgegeven 1-1-2 nummerplan;
- 2.10 De markering en de registratie van de noodhulp, het misbruik en de overige oproepen op de 1-1-2 bediening blijft van kracht conform de thans geldende Telecommunicatiewet;
- 2.11 De nieuwe specifieke telefoonvoorziening zal eerst bedrijfsvaardig moeten zijn opgeleverd voordat de oude situatie kan worden aangepast. De originele bedieningsvoorziening moet te allen tijde operationeel en dus direct inzetbaar blijven als back-up voorziening bij eventuele uitval van de gewenste voorziening;
- 2.12 Tussen de leverancier van de specifieke telefoonvoorziening en de regio zullen afspraken worden gemaakt inzake storingen bij integratie van de 1-1-2 bediening. Dit zal in een separate overeenkomst moeten worden vastgelegd. ISC zal hierbij worden betrokken i.v.m. de standaard aanmelding van 1-1-2 storingen bij de Customer Service Desk van ISC.

Driebergen, 22 juni 2004