



## **Dossier Producten en Diensten (DPD)**

*1-1-2 Alarmnet*

Vertrouwelijk



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## Inhoudsopgave

<b>0</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Dienst voor eindgebruiker</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Aansluiting vast</i>	5
1.2	<i>Aansluiting mobiel</i>	6
1.3	<i>Aansluiting bijzonder</i>	7
<b>2</b>	<b>Transport en routing</b>	<b>9</b>
2.1	<i>Aansluiting andere operators</i>	10
2.2	<i>KPN vast</i>	16
2.3	<i>KPN Mobile</i>	18
2.4	<i>Transportbeveiliging</i>	21
<b>3</b>	<b>Inrichting PSAP</b>	<b>25</b>
3.1	<i>Bedrijfscommunicatiesysteem</i>	26
3.2	<i>Bediening</i>	28
3.3	<i>Voice Logging</i>	30
3.4	<i>Inzet calamiteiten PABX op locatie</i>	32
<b>4</b>	<b>Transport naar PSAP</b>	<b>33</b>
4.1	<i>1-1-2 Infrastructuur faciliteiten pakket</i>	34
4.2	<i>Access 1-1-2</i>	42
<b>5</b>	<b>Transport vanaf PSAP</b>	<b>60</b>
5.1	<i>Communicatie met andere veiligheidsregio's</i>	61
5.2	<i>Communicatie met hulpdiensten</i>	63
<b>6</b>	<b>Netwerkbeheer</b>	<b>65</b>
6.1	<i>Management systeem</i>	65
6.2	<i>Beheerlijnen en Netwerken</i>	67
<b>7</b>	<b>Service</b>	<b>69</b>
7.1	<i>Bedrijfstelecommunicatiesysteem</i>	70
7.2	<i>Bediening</i>	73
7.3	<i>Voice Logging</i>	74
7.4	<i>Infrastructuur</i>	76
<b>8</b>	<b>Value Added Integration Services</b>	<b>79</b>
8.1	<i>Programmama management</i>	81
8.2	<i>Service Level Management</i>	82
8.3	<i>Capaciteitsbeheer</i>	82
8.4	<i>Beschikbaarheidsbeheer</i>	82
8.5	<i>Kostenbeheer</i>	83



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

<b>8.6</b>	<b><i>Continuïteitsbeheer</i></b>	<b>83</b>
<b>8.7</b>	<b><i>Beveiligingsbeheer</i></b>	<b>83</b>
<b>8.8</b>	<b><i>Service desk service</i></b>	<b>84</b>
<b>8.9</b>	<b><i>Incidentmanagement</i></b>	<b>84</b>
<b>8.10</b>	<b><i>Probleembeheer</i></b>	<b>84</b>
<b>8.11</b>	<b><i>Service desk wijzigingsbeheer</i></b>	<b>84</b>
<b>8.12</b>	<b><i>Wijzigingsbeheer</i></b>	<b>84</b>
<b>8.13</b>	<b><i>Configuratiebeheer</i></b>	<b>84</b>



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 0 Inleiding

### Doel DPD

Het Document "Dossier Producten en Dienstbeschrijving" (DPD) beschrijft, op operationeel niveau, de producten en diensten binnen de portfolio van de het 1-1-2 alarmnetwerk. Procedurele zaken zoals, hoe vraag ik een product en/of dienst aan, zijn verwoord in het document "Dossier Afspraken en Procedures" (DAP). Dit document maakt onderdeel uit van de raamovereenkomst 1-1-2. Deze is overeengekomen tussen het Ministerie van BZK en KPN ten behoeve van de serviceverlening van de dienst 1-1-2.

Het invoeren, opstellen en onderhouden van het DPD vergt een dynamische, maar gecontroleerde, samenwerking tussen het Ministerie van BZK en KPN.

### Prevalentie

Dit DPD 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 DPD

De geldigheidsduur van het DPD komt overeen met de geldigheidsduur van de raamovereenkomst voor de te leveren diensten voor het Ministerie van BZK.

### Beheer DPD

Er zal een papieren versie van dit document aan Opdrachtgever worden verstrekt. De contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen het DPD ondertekenen om de officiële status te bekrachtigen. De procedure voor wijzigen van dit document na ondertekening staat in het DAP.

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



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

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

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

Namens KPN  
Service Level Manager KPN

## 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

## Goedkeuring

Namens Opdrachtgever:	Namens Opdrachtnemer:
Naam:	Naam:
@	@
Functie:	Functie:
@	@
Datum:	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



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 1 Dienst voor eindgebruiker

Er zijn 3 verschillende typen aansluitingen te herkennen. Deze zijn:

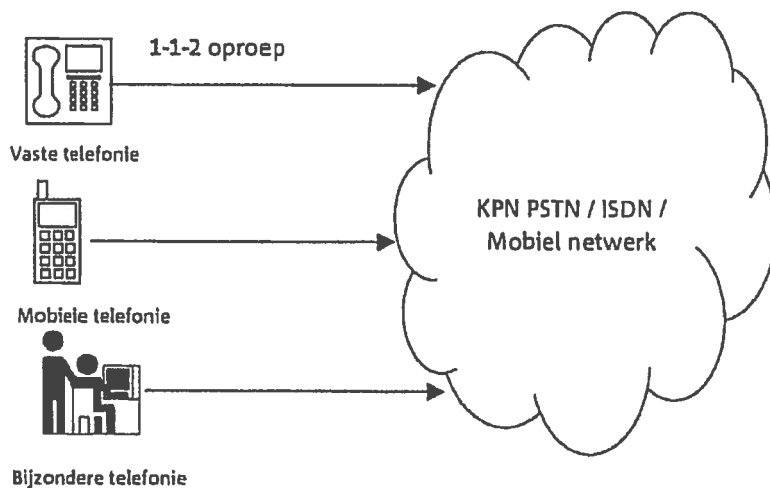
- 1.1 Aansluiting Vast;
- 1.2 Aansluiting Mobiel;
- 1.3 Aansluiting bijzonder.

Een ieder die een aansluiting op het KPN telefonie netwerk heeft moet:

- gratis het alarmnummer 1-1-2 kunnen bellen;
- geen follow me schakeling op kunnen zetten naar het alarmnummer 1-1-2.

Dit geldt voor gebruikers met een KPN aansluiting op zowel het KPN vaste telefonienet, KPN mobiele telefonienet als KPN bijzondere telefonie aansluitingen.

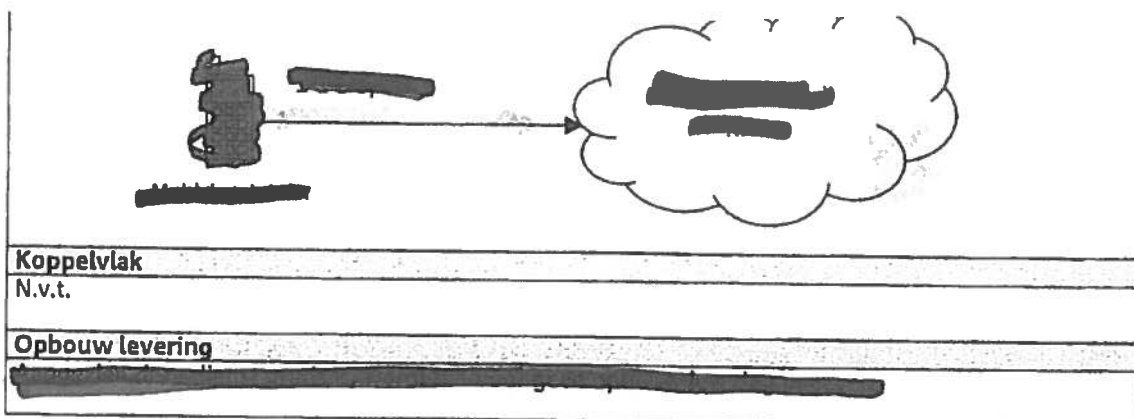
Aangezien de in hoofdstuk 1 genoemde producten/diensten gerelateerd zijn aan de eindgebruiker zullen voor deze producten/diensten geen indicatieve doorlooptijden vermeld worden.





Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 1.2 Aansluiting mobiel



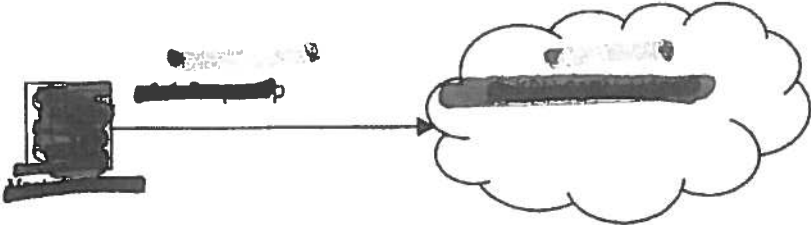


Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

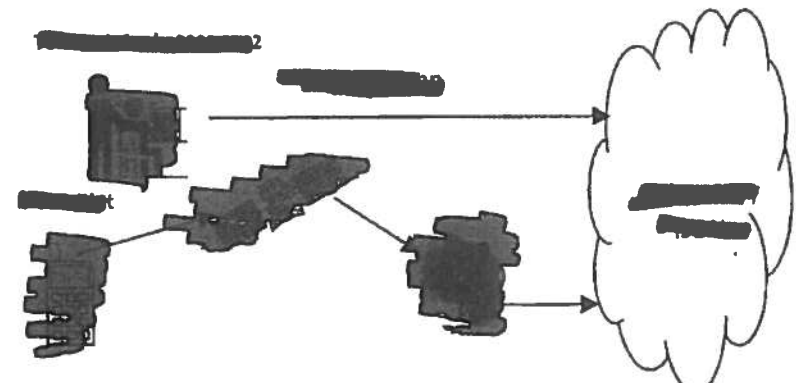
Copyright  
KPN

## 1.1 Aansluiting vast

<b>Functie</b> Voor een aansluiting op het vaste net geldt: [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> Geen.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> N.v.t.
<b>Technisch principe</b> 
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> [Redacted]



### 1.3 Aansluiting bijzonder

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> 1 [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> [Redacted]
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> N.v.t.
<b>Technisch principe</b> 



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

<b>Koppelvlak</b>
N.v.t.
<b>Opbouw levering</b>



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **2 Transport en routing**

Ten behoeve van het 1-1-2 transport en routing zijn binnen KPN vier aspecten te benoemen:

- 2.1 Aansluiting andere operators;
- 2.2 KPN vast;
- 2.3 KPN mobiel;
- 2.4 Transportbeveiliging.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## **2.1 Aansluiting andere operators**

Hier onder wordt verstaan het toegang geven aan andere operators (AO) om de bij hen aangeboden 1-1-2 oproepen door te geven aan het KPN netwerk en deze vervolgens af te leveren bij de door de andere operator aangegeven 1-1-2 Regio.

---



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

<b>Technisch principe</b>
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> De functionaliteit is te beschrijven op basis van de opbouw van de levering.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

2.1.3 Carrier Pre Select operators


<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> [Redacted]
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> N.v.t.
<b>Technisch principe</b>  [Redacted]
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> [Redacted]





Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

#### 2.1.4 Satelliet telefonie operators

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> [Redacted]
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> Niet mogelijk
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> N.v.t.
<b>Technisch principe</b> 
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> [Redacted]






Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

<b>Technisch principe</b>
 
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> 



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

### 2.3 KPN Mobile

<b>Compensatie regeling</b>
N.v.t.
<b>Processen</b>
N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

---



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

<b>Koppelvlak</b>
N.v.t.
<b>Opbouw levering</b>



**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

---





**Datum**  
**15 oktober 2004**

**Versie**  
**1.0**

**Copyright**  
**KPN**





Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

### 3 Inrichting PSAP

T.a.v. de inrichting van een PSAP zijn 4 aspecten te onderkennen. Deze zijn:

- Bedrijfstelecommunicatiesysteem;
- Bediening;
- Voice logging;
- Inzet calamiteiten PABX op locatie.



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 9.1 Bedrijfscommunicatiesysteem



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

Technisch principe	
Koppelvlak	
Opbouw levering	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
H	
I	
AA	
AB	
AC	
AD	
AE	
AF	
AG	
AH	
AI	
AJ	



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

### 3.2 Bediening

<b>Functie</b>
<b>Randvoorwaarden</b>
N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b>
N.v.t.
<b>Servicelevel</b>
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
<b>Rapportage</b>
[Redacted]
<b>Compensatie regeling</b>
N.v.t.
<b>Processen</b>
[Redacted]



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Technisch principe





Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN









**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004  
**Versie**  
1.0  
**Copyright**  
KPN



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

4.1 1-1-2 Infrastructuur faciliteiten pakket

<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> [Redacted]
<b>Processen</b> [Redacted]
<b>Technisch principe</b> [Redacted]
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

4.1.1 [REDACTED]

<b>Functie</b> [REDACTED]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [REDACTED]
<b>Technisch principe</b> N.v.t.
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

4.1.2 [redacted]

<b>Functie</b> [redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [redacted]
<b>Technisch principe</b> N.v.t.
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



4.1.3

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> N.v.t.
<b>Technisch principe</b> [Redacted]
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



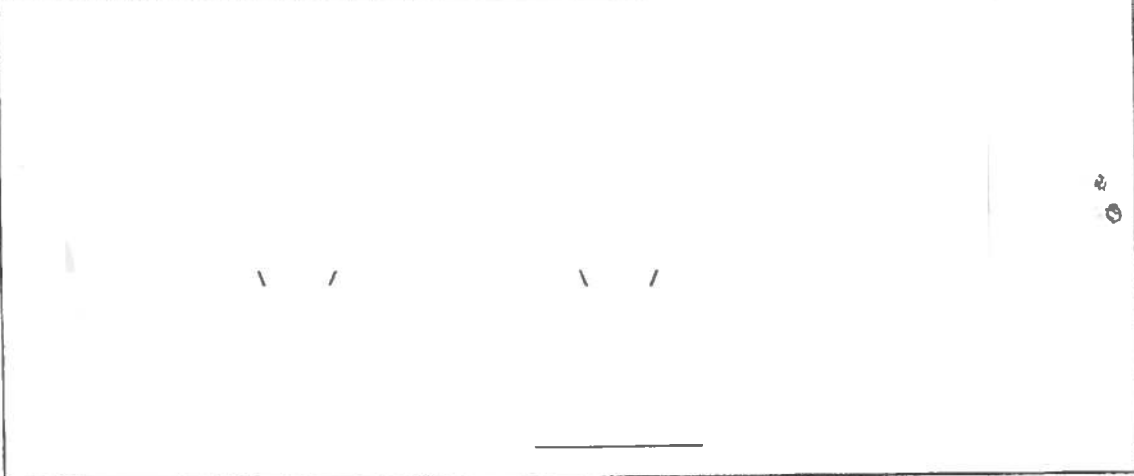
Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN





Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

**Technisch principe**



**Koppelvlak**

N.v.t.

**Opbouw levering**

A			
B			



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

4.2.1 [redacted]

<b>Functie</b> [redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> N.v.t.
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [redacted]
<b>Technisch principe</b> [redacted]
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> N.v.t.



Technisch principe



[Redacted content]			



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

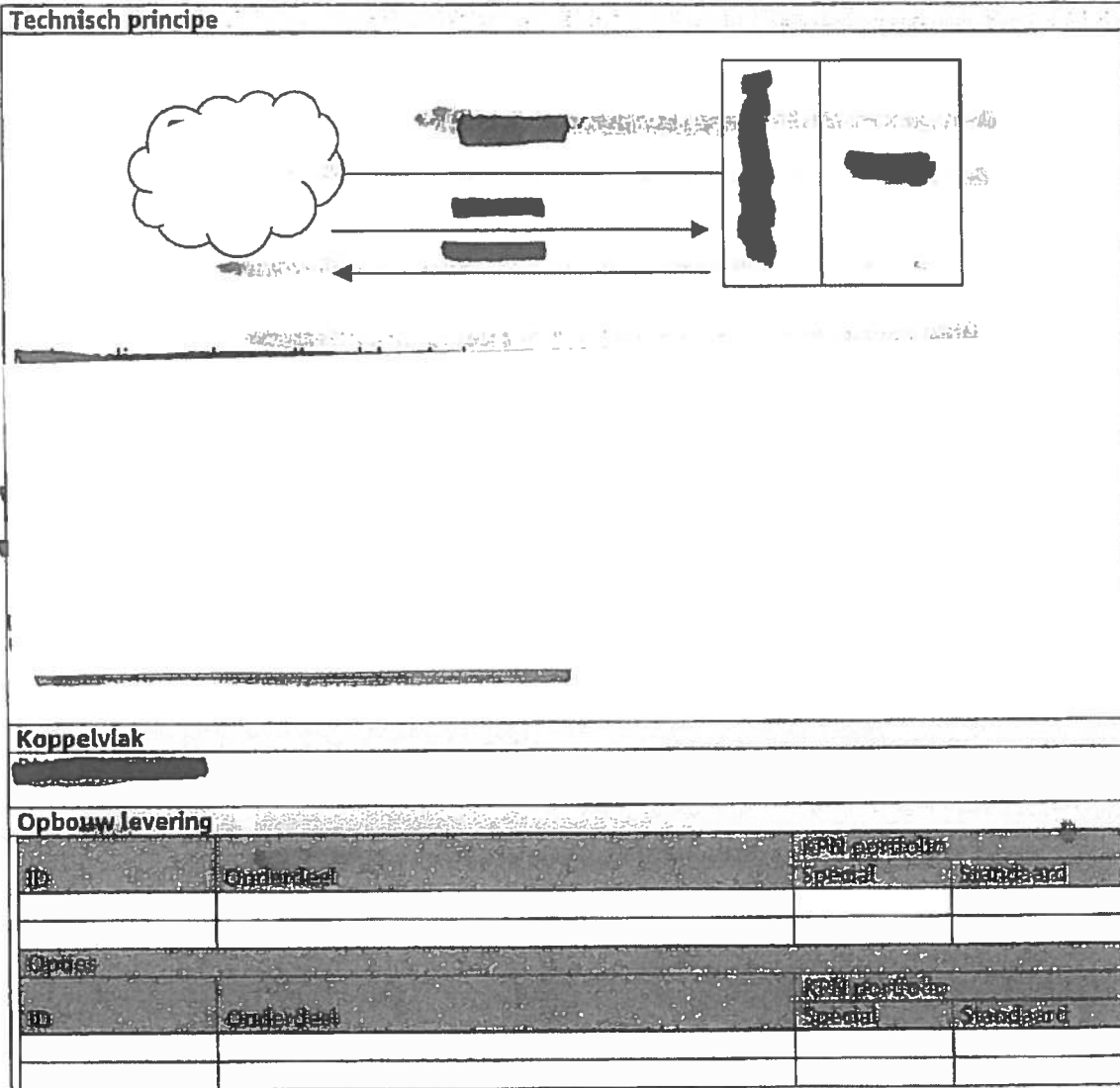




Datum  
15 oktober 2004

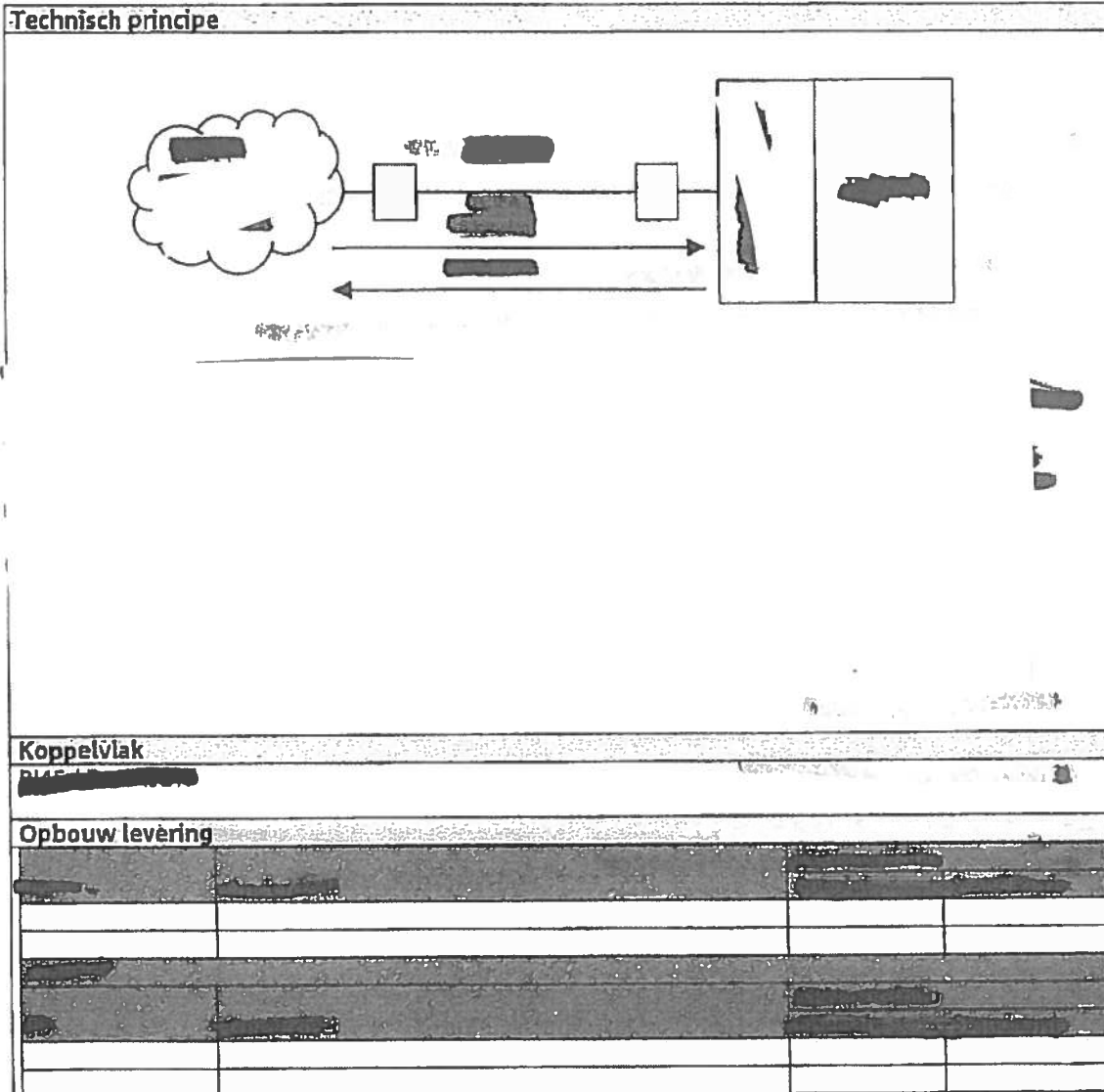
Versie  
1.0

Copyright  
KPN





Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN





**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004  
**Versie**  
1.0  
**Copyright**  
KPN



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

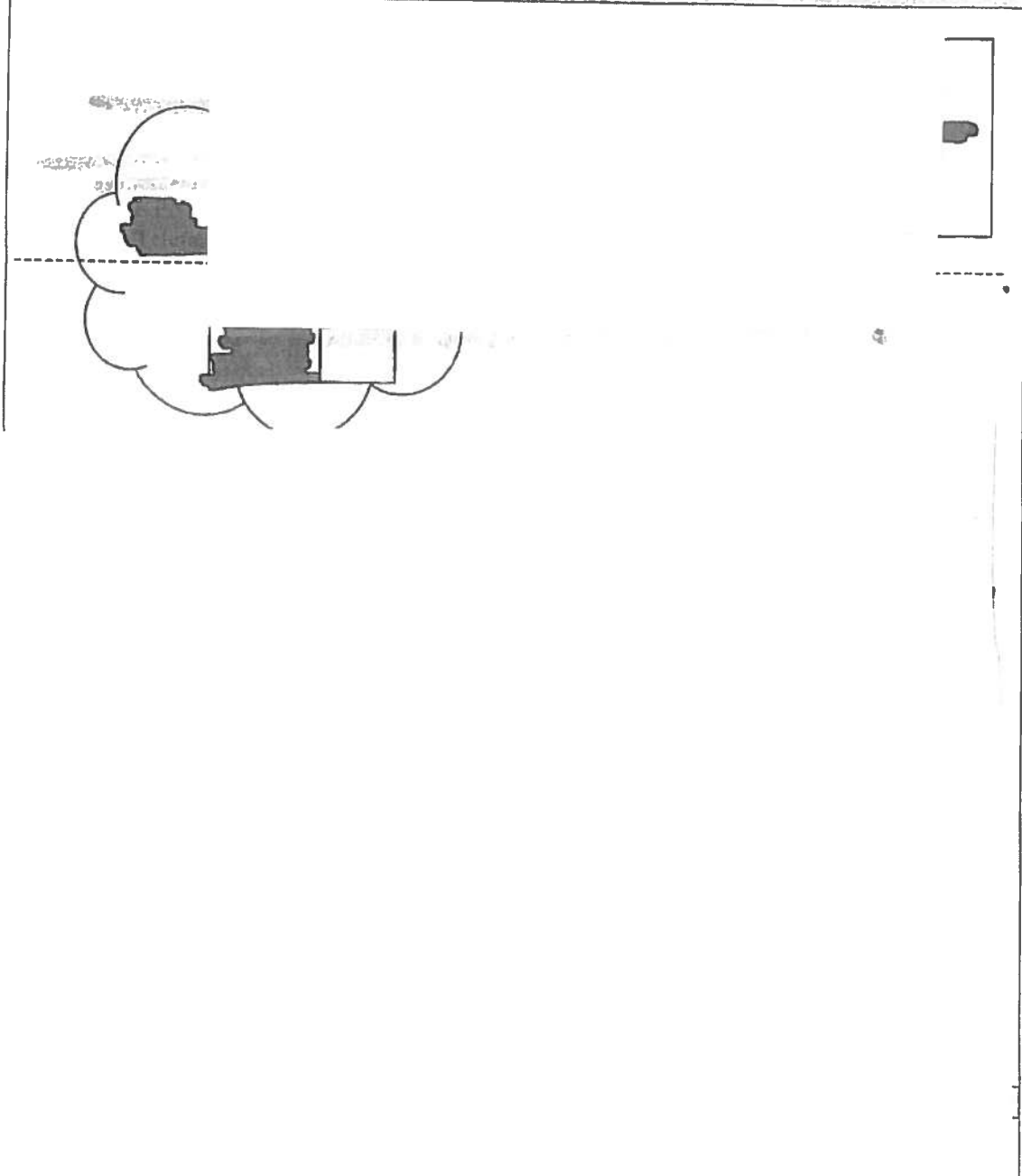
Opbouw levering			



4.2.6 [Redacted]

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> [Redacted]
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> [Redacted]
<b>Processen</b> [Redacted]

Technisch principe








Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

Opbouw levering			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

4.2.7 [redacted]

<b>Functie</b> [redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [redacted]
<b>Rapportage</b> [redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [redacted]
<b>Technisch principe</b> 
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

Opbouw levering			




Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

4.2.8 [redacted]

<b>Functie</b>
[redacted]
[redacted]
<b>Randvoorwaarden</b>
[redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b>
N.v.t.
<b>Servicelevel</b>
[redacted]
<b>Rapportage</b>
N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b>
N.v.t.
<b>Processen</b>
N.v.t.
<b>Technisch principe</b>




Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

[Redacted]
<b>Koppelvlak</b>
[Redacted]
<b>Opbouwlevering</b>
N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 5 Transport vanaf PSAP

Het kunnen communiceren tussen de 1-1-2 PSAP's en de meldkamers / veiligheidsregio's  
Hierbij zij er 2 groepen te onderscheiden:

- 5.1 Communicatie met andere veiligheidsregio's;
- 5.2 Communicatie met hulpdiensten.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

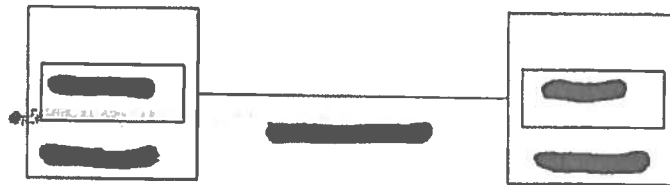
## 5.1 Communicatie met andere veiligheidsregio's

Functie



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

### Technisch principe



### Koppelvlak

### Opbouw levering






Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 5.2 Communicatie met hulpdiensten

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [Redacted]



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Technisch principe



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 6 Netwerkbeheer

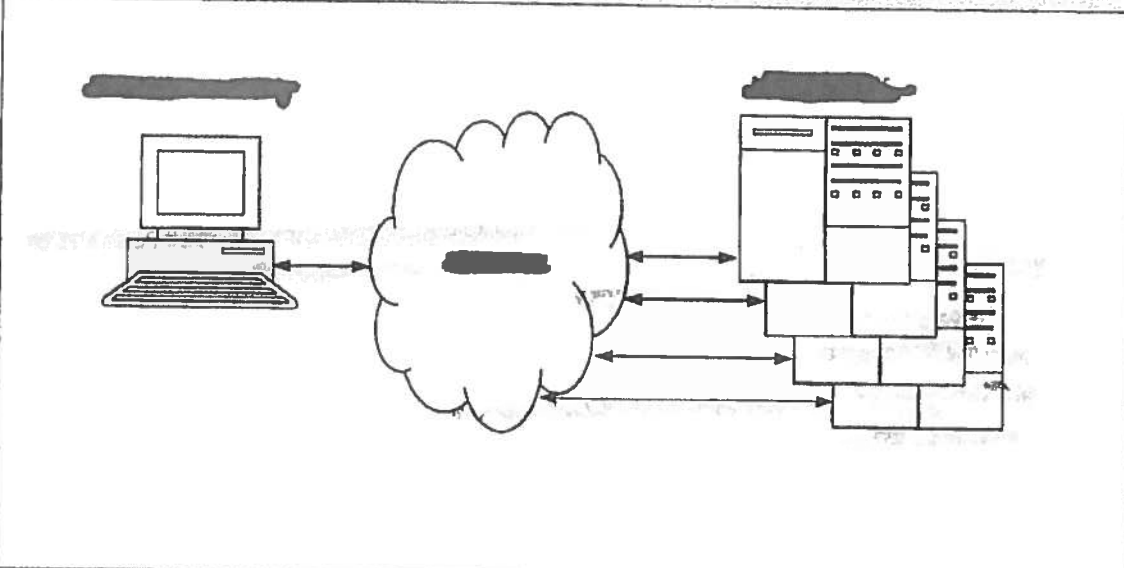
Hieronder volgen de producten diensten welke nodig voor beheer. Deze zijn onderverdeeld in:

- 6.1 Management systemen;
- 6.2 Beheerlijnen en netwerken.

### 6.1 Management systeem

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> [Redacted]
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> [Redacted]
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [Redacted]

**Technisch principe**



**Koppelvlak**

N.v.t.

**Opbouw levering**

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

*[Faint, illegible text]*

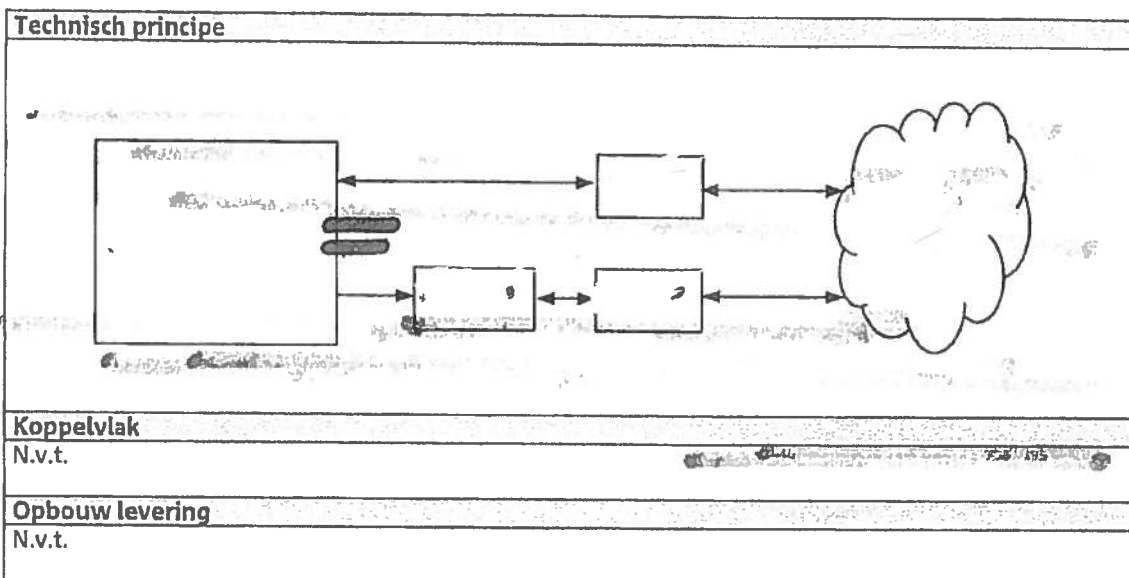




Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN





Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **7 Service**

Er zijn 4 werkvelden te onderscheiden t.a.v. de service. Deze zijn:

7.1 Bedrijfstelecommunicatiesysteem.

7.2 Bediening

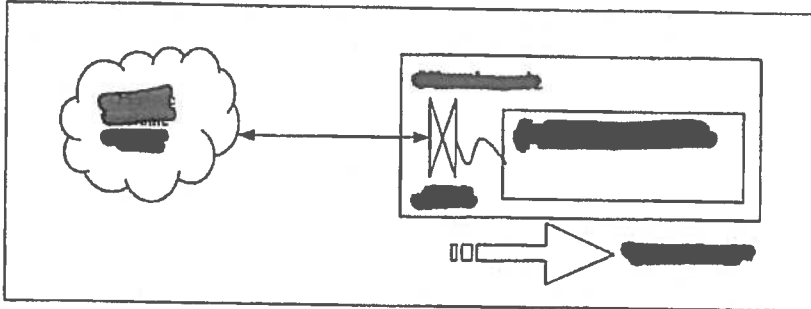
7.3 Voice logging

7.4 Infrastructuur service;

Voor beide categorieën zijn verschillende service contracten af te sluiten.

Uitgangspunt bij 1-1-2 is de zwaarste vorm.

### 7.1 Bedrijfstelecommunicatiesysteem

<b>Functie</b>
[Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b>
N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b>
N.v.t.
<b>Servicelevel</b>




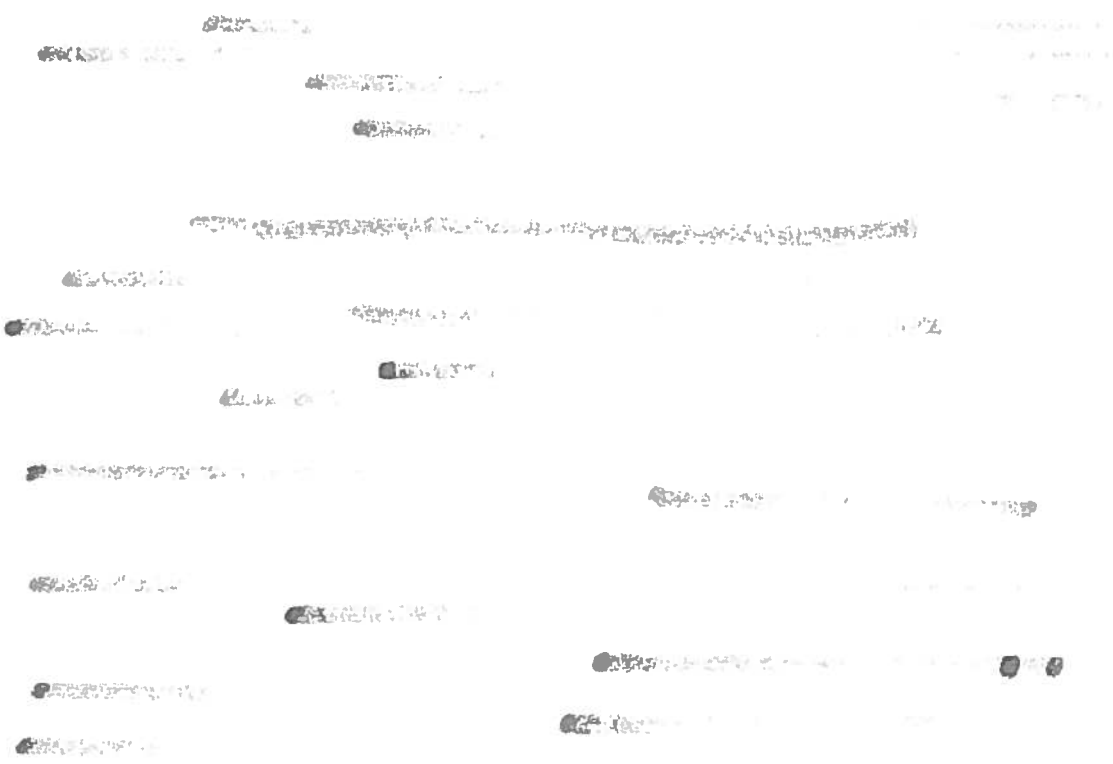


Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

[Redacted]
<b>Processen</b>
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
<b>Technisch principe</b>
N.v.t.
<b>Koppelvlak</b>
N.v.t.
<b>Opbouw levering</b>
N.v.t.





## 7.2 Bediening

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> [Redacted]
<b>Processen</b> [Redacted]
<b>Technisch principe</b> N.v.t.
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> [Redacted]



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

### 7.3 Voice Logging

<b>Functie</b> [Redacted]
<b>Randvoorwaarden</b> N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b> N.v.t.
<b>Servicelevel</b> [Redacted]
<b>Rapportage</b> N.v.t.
<b>Compensatie regeling</b> N.v.t.
<b>Processen</b> [Redacted]
<b>Technisch principe</b> N.v.t.
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

Opbouw levering			
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright

<b>Randvoorwaarden</b>
N.v.t.
<b>Afhankelijkheid andere diensten</b>
N.v.t.
<b>Servicelevel</b>



Datum  
15 oktober 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

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

- [redacted]
- [redacted]

**Rapportage**  
[redacted]



Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

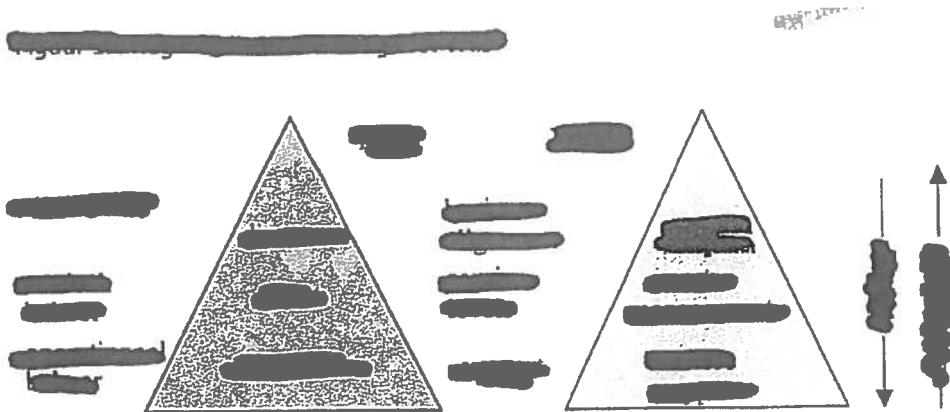
## Compensatie regeling

<b>Processen</b> [Redacted content]
<b>Technisch principe</b> N.v.t.
<b>Koppelvlak</b> N.v.t.
<b>Opbouw levering</b> N.v.t.





Datum  
15 oktober 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN



[Redacted]

Strategisch niveau

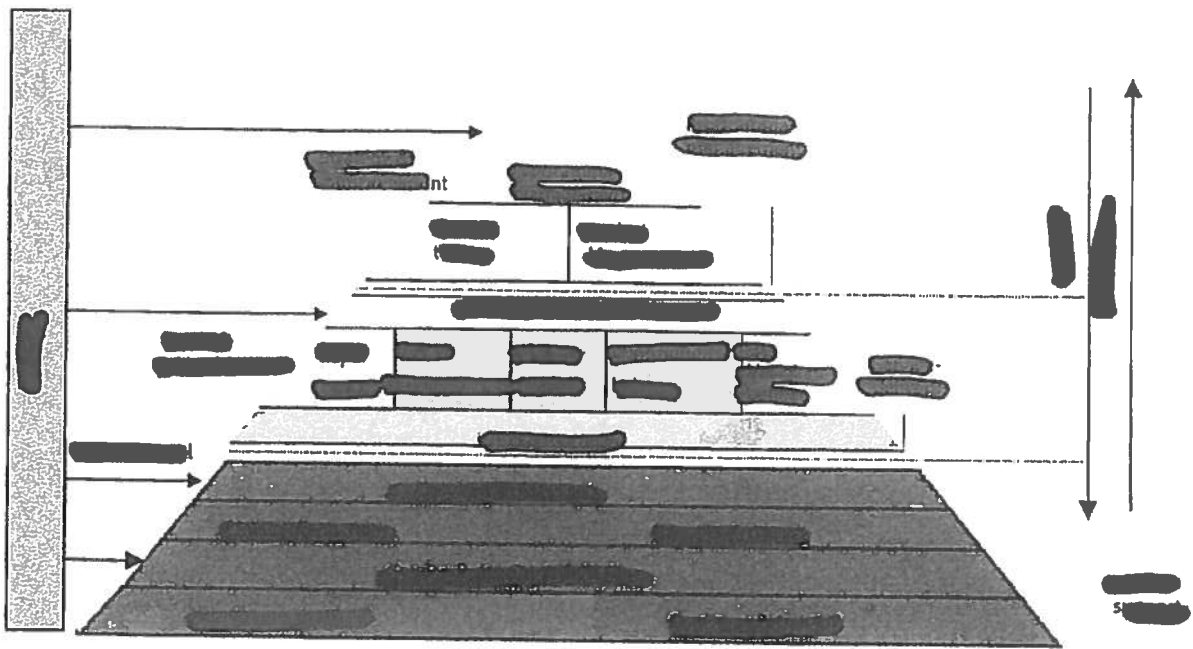
[Redacted]

Tactisch niveau

[Redacted]

Operationeel niveau

[Redacted]





**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN



**Datum**  
15 oktober 2004  
**Versie**  
1.0  
**Copyright**  
KPN



**Datum**  
**15 oktober 2004**

**Versie**  
**1.0**

**Copyright**  
**KPN**