



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

# **GEMEENTELIJKE TELECOMMUNICATIE MOBIELE COMMUNICATIE**

## **Bijlage 05 Rapportages**

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Rapportages</b>	<b>4</b>
2.1	Gebruiksrapportage	4
2.2	Afnamegegevens	5
2.3	SLA rapportage	6
2.4	Service- en incidentrapportage	7
2.5	Contractenrapportage	8
2.6	Trend rapportage	8

# 1 Inleiding

In deze Bijlage Rapportages wordt beschreven welke gegevens en informatie de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode standaard periodiek dient op te leveren. Deze rapportages maken onderdeel uit van de Standaard Diensten, hetgeen betekent dat er geen extra kosten voor in rekening mogen worden gebracht. Naast de in deze Bijlage beschreven rapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportagebehoeften hebben. Het invullen van dergelijke behoeften valt binnen de categorie Speciale Diensten (offertebasis).

Bij de in deze Bijlage beschreven rapportages wordt steeds aangegeven:

- waar de rapportage voor is bedoeld;
- met welke frequentie de rapportage aangeleverd moet worden;
- wat de verplichte rapportage-items zijn.

Alle beschreven rapportages zijn online beschikbaar via het webbased portal. Tevens dienen de rapportages downloadbaar te zijn in een algemeen bruikbaar formaat (zoals Word, Excel of PDF) en dienen de rapportagegegevens geëxporteerd te kunnen worden in CSV of XML formaat. Voor zover relevant voor de betreffende rapportage verwijzen wij ook naar Eis 12.1.3 in Appendix 1 Conformiteitlijst waarin de aggregatieniveaus staan beschreven.

De Opdrachtnemer kan zelf bepalen hoe de lay-out van rapportages er uit komt te zien. De Opdrachtnemer kan tevens voorstellen doen om de genoemde rapportages inhoudelijk aan te passen. Het is in een dergelijk geval van belang dat de rapportage blijft voldoen aan de doelen die aan de rapportage ten grondslag liggen.

## 2 Rapportages

### 2.1 Gebruiksrapportage

*Doel:*

- Monitoring gebruik
- Budgettering
- Prestatieverklaring
- Basis voor managementinformatie

*Frequentie:*

- Maandelijks

*Verplichte rapportage-items:*

- aantal opgezette gesprekken
  - o nationaal naar vaste aansluiting
  - o nationaal binnen eigen mobiele netwerk
  - o nationaal naar overige mobiele netwerken
  - o nationaal binnen KOG
  - o naar buitenland (per land)
  - o uit buitenland (per land)
  - o van buitenland naar buitenland (per verbinding)
  - o naar voicemail
  - o naar voicemail vanuit buitenland
- totaal aantal seconden spraakverkeer, onderverdeeld in:
  - o nationaal naar vaste aansluiting (seconden)
  - o nationaal binnen eigen mobiele netwerk (seconden)
  - o nationaal naar overige mobiele netwerken (seconden)
  - o nationaal binnen KOG (minuten)
  - o naar buitenland (seconden per land)
  - o uit buitenland (seconden per land)
  - o van buitenland naar buitenland (seconden per verbinding)
  - o naar voicemail
  - o naar voicemail vanuit buitenland
- aantal SMS berichten
  - o nationaal
  - o naar buitenland (per land)
  - o uit buitenland (per land)
  - o van buitenland naar buitenland (per verbinding)
- aantal MMS berichten
  - o nationaal
  - o naar buitenland (per land)
  - o uit buitenland (per land)
  - o van buitenland naar buitenland (per verbinding)
- 0900 betaalnummers
  - o verkeer (aantal gesprekken)
  - o verkeer (seconden)
- 0800 verkeer
  - o verkeer (aantal gesprekken)
  - o verkeer (seconden)

- mobiele data
  - o verkeer nationaal (MB) binnen de datapool
  - o verkeer nationaal (MB) buiten de datapool
  - o verkeer buitenland (MB, per land)
  - o verkeer binnenland Blackberry (MB)
  - o verkeer buitenland Blackberry (MB)
- Nul verbruik
  - o geactiveerde aansluitingen (SIM-kaarten) die gedurende een periode van meer dan 3 maanden niet meer actief zijn gebruikt
- SIM verbruik
  - o CDR's
  - o Dataverbruik per sessie
- 5 gebruikers met het hoogste verbruik aan:
  - o Spraakverkeer (in tijd)
  - o Dataverkeer (in MB)

## 2.2 Afnamegegevens

### *Doel:*

- Monitoren uitnutting contract
- Prestatieverklaring
- Basis voor managementinformatie

### *Frequentie:*

- Maandelijks

### *Verplichte rapportage-items:*

- aantal geleverde abonnementen per type afgelopen rapportagemaand
- totaal aantal geleverde abonnementen per type
- totaal aantal geactiveerde abonnementen per type
- aantal gedeactiveerde abonnementen per type
- aantal geleverde datapools per capaciteit afgelopen rapportagemaand
- totaal aantal geleverde datapools per capaciteit
- aantal geleverde vast-mobiel koppelingen afgelopen rapportagemaand (per type )
- totaal aantal geleverde vast-mobiel koppelingen (per type)
- aantal geleverde APN's (per type)
- totaal aantal geleverde APN's (per type)
- aantal aangelegde verhoogde beschikbaarheidsverbindingen (per type dual routed/dual homed) vast-mobiel
- totaal aantal locaties met verhoogde beschikbaarheidsverbindingen (dual routed/dual homed) vast-mobiel
- aantal aangelegde verhoogde beschikbaarheidsverbindingen (per type dual routed/dual homed) APN
- totaal aantal locaties met verhoogde beschikbaarheidsverbindingen (dual routed/dual homed) APN
- aantal nieuw aangelegde indoordekkingsinstallaties
- totaal aantal aangelegde indoordekkingsinstallaties
- aantal nieuw aangelegde inhousedekkinginstallaties
- totaal aantal aangelegde inhousedekkinginstallaties
- Offertes Speciale Diensten

## 2.3 SLA rapportage

### *Doel:*

- Prestatieverklaring
- Signaleren problemen in de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie

### *Frequentie:*

- Maandelijks

### *Verplichte rapportage-items:*

- Aantal leveringen buiten de maximale levertijden of in het geval van Speciale Diensten de afgesproken levertijden:
  - o SIM's
  - o Dongels
  - o Vast-mobiel koppelingen gerealiseerd over bestaande infrastructuur per type bandbreedte
  - o Vast-mobiel koppelingen gerealiseerd over nieuwe infrastructuur per type bandbreedte
  - o APN koppeling gerealiseerd over bestaande infrastructuur per type bandbreedte
  - o APN koppeling gerealiseerd over nieuwe infrastructuur per type bandbreedte
  - o Indoordekkingsinstallaties
  - o Inhousedekkinginstallaties
  - o Offerte + meetrapport indoordekking
- Percentage beschikbaarheid vast-mobiel koppeling (per koppeling)
- Percentage beschikbaarheid APN koppeling (per koppeling)
- Percentage beschikbaarheid Indoordekkingsinstallatie (per installatie)
- Percentage beschikbaarheid Inhousedekkinginstallatie (per installatie)
- Percentage tijdig afgeleverde SMS berichten (per verzorgingsgebied Deelnemer)
- Percentage Blocked calls (per verzorgingsgebied Deelnemer)
- Percentage Dropped calls (per verzorgingsgebied Deelnemer)
- Percentage beschikbaarheid webbased portal

## 2.4 Service- en incidentrapportage

### *Doel:*

- Prestatieverklaring
- Monitoren van de dienstverlening
- Basis voor managementinformatie
- Ondersteuning escalatieproces

### *Frequentie:*

- Maandelijks

### *Verplichte rapportage-items:*

- Aantal contactmomenten met de Servicedesk, betrekking hebbend op:
  - o bestellingen
  - o leveringen
  - o facturen
  - o opheffingen
  - o wijzigingen
  - o offerteaanvragen
  - o escalaties
- Gemiddelde reactiesnelheid Servicedesk telefonische meldingen
- Gemiddelde reactiesnelheid Servicedesk e-mail meldingen
- Aantal meldingen bij de Incidentdesk, onderverdeeld naar prioriteit van de incidenten (hoog, midden, laag)
- Gemiddelde reactiesnelheid Incidentdesk telefonische meldingen
- Gemiddelde reactiesnelheid Incidentdesk e-mail meldingen
- Aantal opgeloste en afgesloten meldingen binnen de afgesproken tijd, onderverdeeld naar prioriteit van de incidenten (hoog, midden, laag)
- Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit hoog (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd)
- Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit midden (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd)
- Overzicht niet binnen de afgesproken termijn opgeloste en afgesloten incidenten met prioriteit laag (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop, oplostijd)
- Overzicht nog openstaande incidenten (incl. korte omschrijving incident, reden uitloop)
- Aantal opgeloste problemen
- Aantal openstaande problemen, met verbeterplan en voortgang van de oplossing

## 2.5 Contractenrapportage

*Doel:*

- Monitoren contractstatus
- Basis voor managementinformatie

*Frequentie:*

- Maandelijks

*Toelichting:*

Deze rapportage is bedoeld om met name gedurende de opstartfase de Aanbestedende Dienst op de hoogte te houden van de voortgang van de ondertekeningen van de overeenkomsten en migraties. Alle Deelnemers blijven echter zelf verantwoordelijk voor de voortgang.

*Verplichte rapportage-items:*

- overzicht Deelnemers met een Nadere Overeenkomst (incl. startdatum en einddatum)
- overzicht Deelnemers die hun Nadere Overeenkomst hebben beëindigd (incl. einddatum, en korte omschrijving van de reden van beëindiging)
- overzicht Deelnemers waar alleen sprake is van een contractuele migratie.
- overzicht Deelnemers waar de migratie is afgerond
- overzicht Deelnemers waar de migratie loopt
- overzicht Deelnemers waar in het kader van de migratie nog geen stappen zijn genomen
- overzicht actieve SIMS per Deelnemer op de 1<sup>e</sup> dag van de betreffende rapportagem maand
- escalaties (incl. kort toelichting van de oorzaak)

## 2.6 Trend rapportage

*Doel:*

- Basis voor managementinformatie

*Frequentie:*

- Kwartaal

*Verplichte rapportage-items:*

Er zijn geen verplichte rapportage-items. De rapportage wordt vrij ingevuld door de Opdrachtnemer, en is gebaseerd op de belangrijkste trends die hij waarneemt met betrekking tot het gebruik van de Diensten binnen de overeenkomst. De trends dienen wel te zijn onderbouwd met de bijbehorende cijfers. Voorbeelden van waargenomen trends:

- Constante toename van het mobiele dataverkeer
- Constante afname van het spraakverkeer
- Constante toename buitenland verkeer