

20

• Stafafdeling



Handwritten notes:
P-C100
02/117
07
17-45

Vergadering

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail

• vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
22 juni 2012 10.00 uur

Datum 22 juni 2012 10.00 uur
Blad 1 van 4

Aanwezigen:

- deelprogrammamanager Continuïteit
- hoofd divisie MDC
- hoofd GMS/beheer 112
- directeur CIO Office plz. CIO
- kwartiermaker decentrale rekencentra plv. vz. CCMT
- vz. CCMT
- senior communicatieadviseur
- hoofd Communicatie CIO
- algemeen directeur vtsPN
- beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
- EDP-auditor
- hoofd ARC
- hoofd stafafdeling Strategie&Concernbestuur
- hoofd unit centraal rekencentrum
- teamleider NEC
- teamleider NMC
- CTO
- CIO

1. OPENING EN MEDEDELINGEN

De voorzitter opent de vergadering en geeft doel en gewenste aanwezigen aan. Doel is om feiten snel te verzamelen, om korte(uren en dagen) en middellange termijn(dagen en weken) acties af te spreken en uit te voeren. Aanwezigen, alleen degenen die een toegevoegde waarde hebben op kennis en in ieder geval: CIO, dir. CIO Office ivm beleidsmatige kwesties, dir. vtsPN, verantwoordelijken voor de operatie, ACR ivm de uit te voeren audit, de CTO,

Aan allen wordt aangegeven, alle openheid te betrachten en snel feiten te verzamelen en analyse te doen met oog op het waar het enigszins kan, voorkomen van herhaling

•

- Notities mogen in de crisisorganisatie worden ingebracht t/m het moment van de vergadering en moeten zijn voorzien van datum en tijdstip

Belangrijk om de feiten aan te leveren met datum en tijd.

Verwachting dat overleg 2 tot 3 maal per dag bij elkaar komt wellicht ook volgende week.

Er wordt een overzicht opgesteld van namen, telefoonnummers en e-mailadressen.

De CIO Politie heeft donderdag 21 juni einde dag aan ACR opdracht gegeven om een audit op de storing te laten uitvoeren met spoed. Doel is feiten op tafel te krijgen alsmede analyse en noodzakelijke korte termijn maatregelen.

R heeft de opdracht gekregen een rapportage op te stellen waarbij gekeken wordt naar de volgende vragen:

1. Wat is er chronologisch en door wie gebeurt, evidence based as possible.
2. Wat zijn de bestaande procedures ten aanzien van het relevante incident-, change proces en het management van externe leveranciers, KPN en Eurofiber en andere relevante partijen.
3. Hoe heeft het berichten verkeer met het KLPD, VG Land en mogelijk anderen plaatsgevonden afgezet tegen bestaande procedures.
4. Welke korte termijn maatregelen in de vorm van eventueel later vast te stellen noodprotocollen zijn noodzakelijk om risico's als zichtbaar en voorzienbaar te beheersen zoveel als mogelijk

2. FEITENCOMPLEX

schetst voor zo ver hem nu bekend in chronologisch overzicht de gebeurtenissen rond de verstoring 112 in de nacht van 20 op 21 juni.

- Door gepland onderhoud van Eurofiber op de darkfiberverbinding tussen Odijk en het KLPD zijn in de nacht van 20 juni op 21 juni 322 mobiele meldingen (waarvan 164 netto) bij 112 niet doorgelopen.
- Het onderhoud is door Eurofiber op 17 mei aangekondigd bij de servicedesk Land.
- De servicedesk Land heeft pogingen ondernomen om de impact van het onderhoud te achterhalen, hetgeen niet gelukt is.
- Door KPN is 21 juni rond middernacht en om 2.15 uur gebeld met de vraag of er iets aan de hand was. Omdat de vraag niet specifiek gemaakt kon worden is dit niet als melding verwerkt, en niet als call aangemaakt.
- In de nacht is door het KLPD aangegeven dat zij een melding hadden ontvangen dat 112 door een beller niet bereikt kon worden.
- Na een melding van een drietal bellers die 112 niet konden bereiken is de melding bij het NMC gemeld en heeft de classificatie prio 2 storing (hersteltijd 6 uur) gekregen. Omdat na 1, 5 uur het probleem was opgelost (oorzaak verstoring niet bekend) is de melding in de nazorg terecht komen.
- Door het KLPD is een analyse gestart en geconstateerd dat 322 mobiele meldingen niet zijn doorgelopen.
- In de loop van de ochtend van 21 juni is geconstateerd dat de storing te veroorzaakt is door het onderhoud van Eurofiber aan de darkfiberverbinding.
- Maarten heeft hierover een voicemail ontvangen van Arthur Schipper.
- Rond 14.30 uur heeft 'enJ - geïnformeerd en om 16.30 uur zijn (dir. vtsPN) en CIO Politie) geïnformeerd.
- VenJ heeft om 17.00 uur een verzoek voor een ambtsbericht gestuurd naar KLPD en vtsPN.

- De vraag is uitgezet en in de loop van de avond en nacht zijn er diverse contacten geweest over de inhoud van het bericht
 - Het ambtsbericht van vtsPN is om 8 uur op 22 juni aangeleverd aan VenJ.
 - Om 17.30 uur wordt de opdracht uitgezet om 22 juni om 10.00 uur een operationeel team 112 bijeen te roepen.
 - , vult het verhaal var. aan met de opmerking dat de verwachting zou zijn dat bij het uitvallen van de verbinding tussen Odijk en KLPD een verbinding tussen Driebergen 25 en het KLPD het verkeer zou overnemen.
 - -Deze verbinding zit mogelijk niet in het contract met Eurofiber(nazoeken) waarmee de vraag gesteld kan worden of er een verbinding is tussen Driebergen 25 en het KLPD.
 - meldt dat het de uitval van de verbinding tussen Odijk en KLPD geen gevolgen heeft gehad voor de politiestructuren, maar wel voor verkeer van de bijzondere eenheden.

ACTIELIJST

001	Wat is er nog meer in omloop, zijn er nog verder openstaande changes bij Land		22/6/2012 14.30	
002	Wie heeft hier een schakelaar omgezet om de glasvezelverbinding te verbreken Wat is er s' nachts gebeurd?		idem	
003	Waarom prio 2 als het om 112 gaat?		idem	
004	Verloop vannacht uitgebreid beschrijven KPN		idem	
005	Lijn Eurofiber werkzaamheden aflopen		idem	
006	Protocol bij melding NMC aanleveren			
007	Tijdstippen melding KLPD gemiste oproepen		idem	
008	Welk incident is aangemaakt naar aanleiding van melding KLPD		idem	
009	Protocol bij escalaties MDC		idem	
010	Welke risico's lopen we de komende dagen naar aanleiding van wat er gebeurd is? Meldingen KPN en communicatie VenJ. Evaluatie op het moment dat je iets ziet voordat er verder gegaan wordt. En eventuele bijstelling protocollen.		Idem	Samen met 1
011	Zijn er lijnen tussen KLPD en Driebergen 25 (staan niet in			





Datum 22 juni 2012 om 10.00 uur
Blad 4 van 4

• vts Politie Nederland

•	contract Eurofiber)			
012	Beheer netwerk KLPD / vtsPN uitzoeken.			
013	KLPD uitnodigen bij OT 22/6/12 14.30 uur			

Volgend overleg 22 juni om 14.30 uur Odijk D0.16

• Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238
Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail



• vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
22 juni 2012 14.30 uur

Handwritten notes: AC/100, 02/12, 17.45h

Datum 22 juni 2012 14.30 uur
Blad 1 van 5

Aanwezigen:

- deelprogrammamanager continuïteit
- hoofd divisie MDC
- hoofd GMS/beheer 112
- r CIO Office plv Cio
- vz CCMT
- hoofd Communicatie CIO
- algemeen directeur vtsPN
- beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
- EDP-auditor
- hoofd ARC
- hoofd stafafdeling Strategie&Concernbestuur
- hoofd unit centraal rekencentrum
- teamleider NEC
- CTO
- CIO
- KLDP
- KLDP

Het verslag van het overleg van 22 juni om 10 uur wordt doorgenomen. De actiepuntenlijst wordt doorgenomen.

Naar aanleiding van de actiepunten:

1 heeft een voorlopig overzicht bij zich van de meldingen en deelt dit uit. In het overzicht zijn alle openstaande landelijke changes op de infrastructuur opgenomen. Naar aanleiding van het overzicht wordt afgesproken een totaal overzicht op te stellen waarin landelijke en regionale changes in opgenomen zijn. Alle overige changes die op de voorliggende lijst staan blijken ingepland te zijn op basis van een impactanalyse, met uitzondering van de melding van Eurofiber. Om alle risico uit te sluiten wordt de lijst met changes wekelijks doorgelopen vanaf heden.



Datum 22 juni 2012 om 14.30 uur
Blad 2 van 5

• vts Politie Nederland

- geeft aan dat zij het proces rondom de melding van Eurofiber heeft nagelopen. Op de melding van Eurofiber zou door Changecoördinatie een impactanalyse uitgevoerd moeten worden. Omdat de betreffende lijn niet in beheer is bij CSD kon de impactanalyse niet uitgevoerd worden. Inger heeft mailverkeer beschikbaar ter onderbouwing. Het traject daarna zou moeten zijn, er is geen impactanalyse, daarmee geen akkoord op de change waarna de change niet wordt uitgevoerd. In dit specifieke geval is door Eurofiber twee maal een mail gestuurd waar niet op is gereageerd waarna Eurofiber de werkzaamheden heeft uitgevoerd.

Het contract met Eurofiber wordt gelicht en bekeken in relatie tot de uitgevoerde acties. Naar aanleiding van dit traject wordt afgesproken een voorstel voor een protocol op te stellen waarbij changecoördinatie grip houdt op de lijst met changes. De changemanager zet change uit bij tactisch beheer, tactisch beheer maakt impactanalyse. Wanneer impactanalyse niet komt, moet de changemanager detecteren en escaleren. In het protocol wordt opgenomen dat wanneer er geen expliciete, actieve goedkeuring voor een change is, de change niet uitgevoerd kan worden. Contractueel moet dit met leveranciers worden aangepast. Proces volgende week bespreken. Ook in beeld brengen of de medewerkers voldoende vaardigheden hebben om het changetraject en impactanalyse goed te kunnen doorlopen. Voor de lopende contracten moet met leveranciers worden afgesproken dat wanneer er geen melding vanuit de vtsPN wordt gedaan werkzaamheden niet uitgevoerd mogen worden.

heeft het traject van Eurofiber nagelopen. Op 17 en 22 mei is door Eurofiber een melding gedaan met het verzoek om binnen vijf dagen te reageren. Bij de start van de werkzaamheden op 20 juni is er geen melding door Eurofiber gedaan. Ook is er geen afmelding gedaan door Eurofiber na afloop van de werkzaamheden op 21 juni. Voor de uitvoering van de werkzaamheden is geen toegang tot een locatie van de vtsPN nodig geweest. Het contract met Eurofiber zal worden gezien door ACR op correcte uitvoering

n vraagt of er een protocol voor operationele toestemming is voorafgaand aan de uitvoering van werkzaamheden en afmelding incl. gebruikerstesten? meldt dat daar binnen MDC een protocol voor is. Ook binnen de divisie ICT is een protocol voor operationele toestemming. Geconstateerd wordt dat een landelijk protocol noodzakelijk is.

Met het KLPD zijn afspraken gemaakt over de prioritering. Naar aanleiding van dit incident wordt afgesproken om voor de komende dagen (tot en met dinsdag 26 juni) alle meldingen op 112 intern te behandelen als Prio 1. Dit houdt in dat (KLPD) van alle meldingen per mail worden geïnformeerd. n beslist wanneer meldingen opgeschaald moeten worden naar Prio 1 extern en bij twijfel overlegt hij met Daarnaast wordt afgesproken dat communicatie naar het departement via en verloopt.

Aangegeven wordt, dat het noodzakelijk is om bij de eerste melding van KPN een melding te ontvangen bij de leiding zodat bij het eerste signaal bij het KLPD rond 3 uur op 21 juni dat 112 niet bereikt kon worden anders was geacteerd. i haakt hierop in een geeft aan dat het protocol aangepast wordt, vragen worden gehanteerd als een melding. Afgesproken wordt dat) in gesprek gaan met KPN. r zal KPN en Eurofiber benaderen om mee te werken aan de audit van

In algemene zin wordt geconstateerd dat na het bekend worden van de gegevens bij het KLPD de storing opgeschaald had moeten worden naar prio 1. Het is van belang op het gevoel van urgentie bij het KLPD ook over te brengen aan de collega's bij de vtsPN. Tevens omdat de oorzaak nog niet bekend was van de storing opschaling aan de kant van vtsPN

- moet plaatsvinden in relatie tot vitale diensten als 112. Naar aanleiding van wijzigingen in het

- proces van het KLPD is het noodzakelijk om het escalatietraject opnieuw met elkaar af te stemmen.

ACTIELIJST

001	Wat is er nog meer in omloop, zijn er nog verder openstaande changes bij Land		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Overzicht aangeleverd en doorgesproken.
002	Wie heeft hier een schakelaar omgezet om de glasvezelverbinding te verbreken Wat is er s' nachts gebeurd		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Er zijn geen werkzaamheden in het pand of door de vtsPN uitgevoerd. Eurofiber niet binnen geweest
003	Waarom prio 2 als het om 112 gaat?		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Met KLPD afspraken gemaakt over prioriteiten
004	Verloop vannacht uitgebreid beschrijven KPN		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Bestand aangeleverd door Twee momenten contacten kort na middernacht en 2.15 uur KPN specifieke melding gedaan. Beleving vtsPN dat onduidelijke vraag gesteld.
005	Lijn Eurofiber werkzaamheden aflopen		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Niemand binnen gekomen. Geen aan- en afmelding.
006	Protocol bij melding NMC aanleveren		lopend	Aangeleverd door Maarten. Maandagmiddag opnieuw met goede tekst.
007	Tijdstippen melding KLF gemiste oproepen		22/6/12 14.30 uur	Via KLPD
008	Welk incident is aangemaakt naar aanleiding van melding KLPD		afgehandeld 22/6 14.30 uur	aangeleverd
009	Protocol bij escalaties MDC		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Aangeleverd door inclusief verbetervoorstellen
010	Welke risico's lopen we de komende dagen naar aanleiding van wat er		lopend	Aangeleverd



	gebeurd is? Meldingen KPN en communicatie VenJ. Evaluatie op het moment dat je iets ziet voordat er verder gegaan wordt. En eventuele bijstelling protocollen.			
011	Zijn er lijnen tussen KLPD en Driebergen 25 (staan niet in contract Eurofiber)		lopend	Contract aangeleverd.
012	Beheer netwerk KLPD / vtsPN uitzoeken.			Hoe lijn ontstaan is niet duidelijk
013	KLPD uitnodigen bij OT 22/6/12 14.30 uur		Afgehandeld 22/6/12 14.30 uur	
	22 juni 2012 14.30 uur			
014	Notitie maken over verwerken changes bij het niet kunnen maken van een impactanalyse		25/06/12 14.00 uur lopend	
015	In contracten laten opnemen dat als er geen reactie op een change komt, de change niet uitgevoerd mag worden. Contracten daarop nalopen. In contracten een protocol laten opnemen waaraan de leverancier moet voldoen bij het uitvoeren van werkzaamheden	CLM	lopend	
016	Een totaal overzicht changes Landelijk en Regionaal infrastructuur aanleveren		25/06/12 14.00 lopend	
017	Eurofiber melden welke eisen worden gesteld aan het uitvoeren van een change		lopend	
018	In reguliere proces protocol bij uitvoering changes uniformeren	In lijn voor langere termijn regelen	lopend	
019	Inzicht geven in hoeveelheid prio's met betrekking tot 112 , C2000 (vitale systemen)		25/06/12 14.00 lopend	
020	Uitzoeken verschil in inzicht vraag/melding KPN en vtsPN uitzoeken. Scherp weergeven		lopend	

Datum 22 juni 2012 om 14.30 uur
Blad 5 van 5

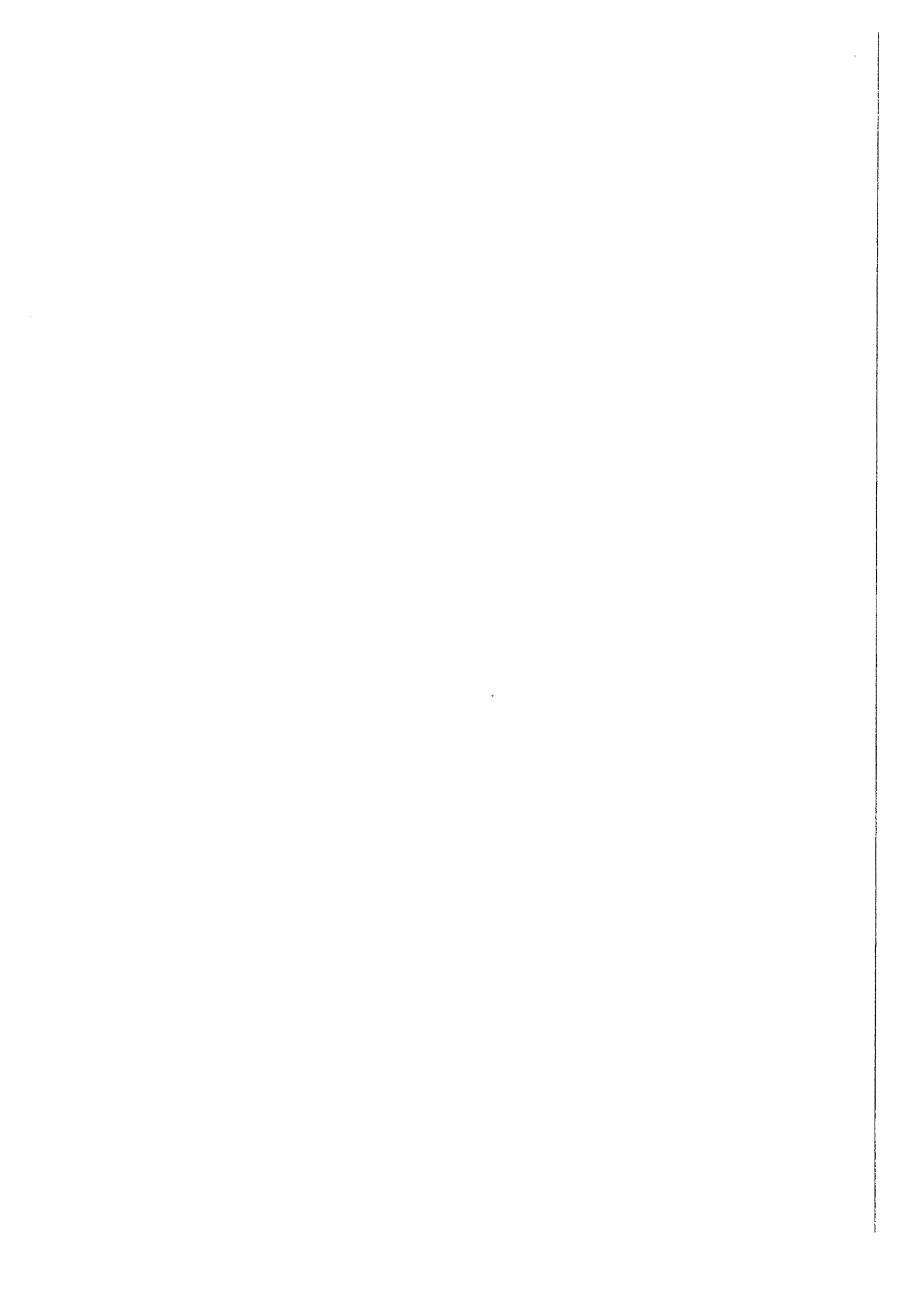
021	Informereren KPN/Eurofiber meewerken audit		lopend	
022	Onderzoeken verschil in beleving KLPD en vtsPN door middel van interviews		lopend	
023	Mogelijkheden om te onderzoeken waar calls blijven, monitor functie.		lopend	
024	Voorstel protocol		lopend	Uitgangspunt BVN en aanvullen
025	Jurist buigen over aansprakelijkheid	komt met voorstel	afgerond 25/05/12 14.00 uur	
026	Alle bewijzen aanleveren bij	Allen	lopend	

Rondvraag

meldt dat er gescand wordt op berichtgeving. geeft aan dat eventueel een bericht naar de korpsen gestuurd kan worden in afstemming met en na akkoord van Gerard Bouman.

Volgend overleg maandag 25 juni 14.00 uur. ZAAL D.016 Odijk





• Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld Petra van Beek
Directe 06 150 155 48
Directe fax 0343 53 45 99
E-mail Petra.van.beek@vtspn.nl

Datum 25 juni 2012 14.00 uur
Blad 1 van 3



• vts Politie Nederland

> Operationeel team Incident 112
d.d 20/21 juni 2012
25 juni 2012 14.00 uur

Handwritten notes:
20/21/12
7
D. 4574
P-C 100

Vergadering

Aanwezig:

- deelprogrammamanager continuïteit
- hoofd divisie MDC
- hoofd GMS/beheer 112
- directeur CIO Office plv Cio
- vz CCMT
- hoofd Communicatie CIO
- algemeen directeur vtsPN
- divisiemanager ICT vtsPN
- beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
- EDP-auditor
- hoofd ARC
- hoofd stafafdeling Strategie&Concernbestuur
- hoofd unit centraal rekencentrum
- CTO
- CIO
- bedrijfsjurist vtsPN
- Service level manager KLPD

1. Mededelingen

neldt dat hij naar aanleiding van de laatste meeting contact heeft gehad over het uitspreken van een persbericht. Er wordt een persbericht opgesteld omdat in ieder geval één zeer ernstig incident te relateren is aan de verstoring 112. Daarnaast is er één melding binnen gekomen en loopt er verder onderzoek. De gemiste nummers zijn nagebeld en er is contact met de betrokken families meldt dat er WOB-verzoeken zijn binnen gekomen. Deze worden vooralsnog aangehouden. Pieter heeft met (plv. korpschef KLPD) afgesproken om nauw contact te houden en goed af te stemmen. eeft het ministerie van VenJ en de Korpsleiding Nationale politie maandagochtend bijgesproken. De afspraak is

Datum 25 juni 2012 14.00 uur
Blad 2 van 3

- gemaakt dat de rapportagelij n naar het departement via de interne lijnorganisatie verloopt. Vanmiddag wordt een nieuw bericht naar het departement gezonden.

vraagt of er eerder incidenten zijn geweest met 112 met dergelijke consequenties. Arthur meldt dat er één maal eerder een zeer ernstige verstoring is geweest maar zonder ernstige consequenties.

meldt dat de berichtgeving over de 112-verstoring zowel intern als extern is verspreid. Verspreiding naar ambulance- en brandweervoorlichters is niet gelukt omdat er geen e-maillijst beschikbaar is. Na verspreiding is de media gescand. Tot nu toe is het persbericht letterlijk overgenomen. In de loop van de week verwacht hij meer media-activiteit.

2. Conceptverslag OT vrijdag 22 juni 10.00 uur

Het verslag wordt doorgenomen en op onderdelen aangepast, waarmee het verslag definitief is.

3. Conceptverslag OT vrijdag 22 juni 14.30 uur

Het verslag wordt doorgenomen en op onderdelen aangepast, waarmee het verslag definitief is.

4. Actielijst

Afgesproken wordt om de actielijst te splitsen in een lopende actielijst en een afgehandelde actielijst.

Naar aanleiding van de actielijst geeft een update:

De afgesproken acties zijn uitgezet met een nota van tijdelijke maatregel (voor MDC is dit een standaard procedure, kan niet beoordelen of dit proces bij andere onderdelen is/wordt doorgevoerd). Daarin is opgenomen dat een change bij twijfel altijd gestopt wordt en werkzaamheden niet uitgevoerd worden. In een nog af te spreken overleg worden changes regulier doorgenomen op bijzonderheden. geeft een terugkoppeling van het overleg wat zij vanochtend heeft gevoerd over de te nemen maatregelen mbt het changeproces met medewerkers van CRC, CSD en SMS. De voorgestelde maatregelen worden verzonden voor het overleg op 27 juni, om daarin vastgesteld te worden. wordt uitgenodigd voor het OT 112 op 27 juni.

meldt dat de lijn tussen Odijk en het KLPD is opgenomen in een OLA, die in 2009 is gewijzigd bij de overgang van 112 naar UMS. Aan de OLA is geen invulling gegeven.

zal onderzoeken hoe dit kan gebeuren. onderzoekt of er mogelijk andere OLA's zijn waaraan geen invulling wordt gegeven.

geeft een toelichting op de ordening van prio's. De ordening gebeurt op basis van de storing. Wanneer er melding komt dat bellers niet altijd 112 bereiken valt dit onder een prio 2 verstoring. Prio 1 wordt gehanteerd als een lijn er uit ligt. Deze ordening is afgestemd met het KLPD.

geeft aan dat er momenteel een herijking van de prio's plaats vindt. Afgesproken wordt dat een voorstel voor nieuwe ordening komende woensdag (27 juni) wordt besproken. Aanpassing van de prio's moet een lijnbeslissing zijn. In de ordening van de prio's moet meewegen of er lost calls zijn. Bij lost calls moet het in principe altijd prio 1 worden. Na de constatering van het KLPD in de ochtend dat er veel gemiste calls waren, had alsnog opgeschakeld moeten worden naar prio 1.

geeft aan dat er verschillende belevingen zijn bij de vtsPN en KPN over de melding door KPN in de nacht van 20 op 21 juni. De logfile van KPN is opgevraagd en wordt door meegenomen in haar onderzoek.

- In de ochtend is er om 11.28 uur contact geweest tussen SCD en NMC waarin wordt geconstateerd dat Eurofiber in de nacht onderhoud heeft uitgevoerd. Daarop is een 112-deskundige er bij gehaald om te onderzoeken wat de impact zou kunnen zijn van het onderhoud. heeft rond 13.00 uur de voicemail van ingesproken. Dit bericht is door afge luisterd om 14.30 uur.

stelt voor om het beheer van de lijn tussen Odijk en het KLPD per direct over te hevelen naar . Dit zou dan gecommuniceerd moeten worden naar de leverancier. Daarnaast moet onderzocht worden of er nog andere lijnen liggen die niet bekend zijn. zijn daar mee bezig. Aan wordt gevraagd vanuit het grootboek te achterhalen welke leveranciers er zijn en voor welke lijnen facturen worden betaald. Dit moet tegen de netwerktopografie aangelegd worden.

geeft aan dat hij het contact met de vtsPN gemist heeft, met name in het traject op 21 juni. Daarnaast constateert hij een verschil in besef tussen het KLPD en de vtsPN. raagt of er trainingen worden georganiseerd? geeft aan dat verschillende trainingen en oefeningen worden gehouden, maar constateert dat de beleving wat van 112 belangrijk is anders wordt beleefd als bij C2000.

vraagt of naar aanleiding van de eerder storing in maart 2012 rapporten zijn opgeleverd. ; geeft aan dat voor de storing in maart vanuit KPN rapporten zijn opgeleverd. Daarnaast wordt een onderzoek uitgevoerd door de Inspectie. vraagt of er uit deze rapporten lessen te trekken zijn. geeft aan dat uit rapporten naar voren komt dat de meeste verstoringen voortkomen uit gepland werk. 112 moet intern op het zelfde niveau gebracht worden als C2000. Dit vraagt ook iets van de leveranciers

5. Brief VenJ

Het ministerie van VenJ heeft een aankondiging gezonden van een onderzoek door de Inspectie naar aanleiding van de verstoring 112 in maart. heeft hierover al contact. De brief van VenJ wordt ter kennisgeving aangenomen.

6. Communicatie intern/extern

geeft een toelichting waarom zij communicatie intern van belang vindt. Afgesproken wordt dat met de vtsPN een kort bericht opstelt wat naar betrokken medewerkers gestuurd kan worden. De strekking van het bericht is dat een ernstige verstoring vraag om een aantal korte en lange termijn acties om zo veel mogelijk risico's te vermijden. Daarom wordt van een aantal medewerkers inzet gevraagd.

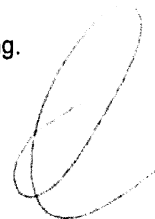
7. Acties komende uren en dagen:

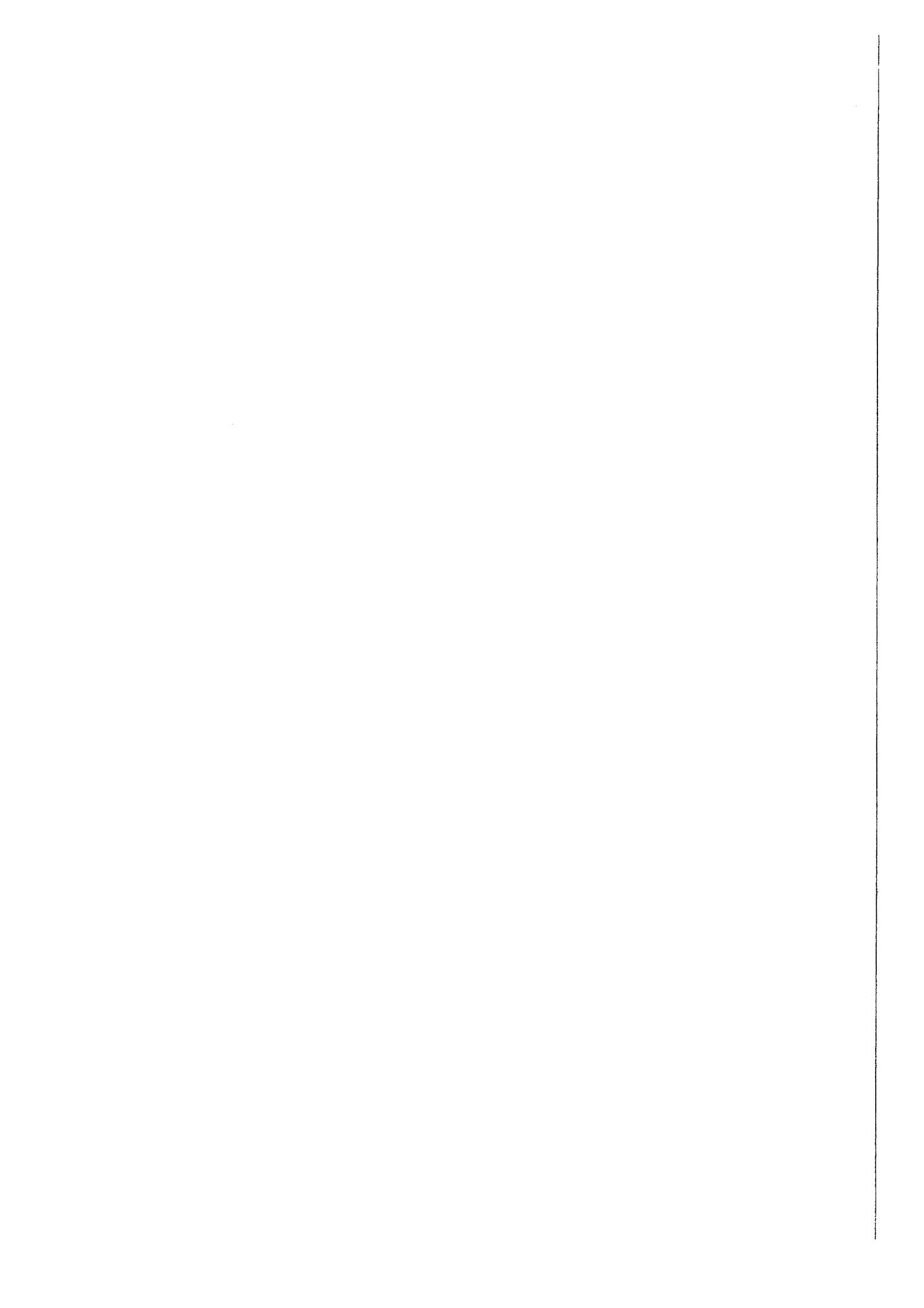
- intern bericht naar betrokken medewerkers.
- dinsdag update wat er nu is naar VenJ
- Audit loop van de week (vrijdag) conceptvorm
- Volgende overleg woensdag 27 juni 9.30 uur Odijk D0.16

8. Rondvraag

- . meldt dat hij vanaf woensdag met vakantie is en vervangen wordt door .
- . meldt da mogelijk woensdag niet aanwezig kan zijn maar zorgt voor vervanging.

•





● Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail

Datum 27 juni 9.30 uur
Blad 1 van 3



● vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
27 juni 9.30 uur

●

Handwritten notes: 02/12, PC/100, D-454

Vergadering

Aanwezig:

- deelprogrammamanager continuïteit
- hoofd divisie MDC
- hoofd GMS/beheer 112
- uz. CCMT
- senior communicatie adviseur
- algemeen directeur vtsPN
- divisiemanager ICT vtsPN
- beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
- EDP-auditor
- hoofd ARC
- hoofd stafafdeling Strategie&Concernbestuur
- hoofd decentrale rekencentra vervanger Inger Coenen
- CIO
- bedrijfsjurist vtsPN
- Service level manager KLPD
- Kwartiermaker stafafdeling Servicemanagement &support (SMS)
- KLPD unithoofd Intake
- KLPD plv. unithoofd Intake

1. Mededelingen

De vergadering start met een kort voorstelronde benadrukt de vergaderhygiëne. Er wordt op geen enkele wijze door de deelnemers gecommuniceerd over dit overleg. Dinsdagochtend (26 juni) is opnieuw een ambtsbericht gestuurd. Dit om de minister voor te breiden op het vragenuur in de Tweede Kamer. Het ambtsbericht en het verslag vragenuur op het onderwerp 112 worden uitgereikt. Woensdag 27 juni zal in de loop van de dag een brief door de minister naar de Tweede Kamer worden gezonden. Afstemming over de brief vindt plaats met (VenJ).

- Afgesproken wordt dat alle verzoeken die binnen komen met betrekking tot de verstoring van 112 via I lopen. Zij zijn de enige kanalen waar opdrachten binnen komen en uitgezet worden. Aansluitend aan dit overleg vindt een overleg over techniek plaats met en een vertegenwoordiging van het KLPD. De audit loopt.

Het KLPD geeft aan dat er één melding is van een mogelijk tweede overlijden wat gerelateerd kan worden aan de verstoring van 112. Betrokkenen hebben aangegeven dat vanaf twee telefoonnummers drie telefoontjes gepleegd zijn naar 112. Een telefoontje vanaf een nummer is getraceerd, twee telefoontjes via het andere nummer worden nog nagezocht maar zijn nog niet getraceerd. Door het KLPD wordt vervolgonderzoek gedaan naar deze twee telefoontjes. Betrokkenen hebben contact gezocht met de pers.

Het KLPD kan alle calls (ook de 0 sec. calls) traceren. Voor het onderzoek is een selectie gemaakt op calls >30 sec. Met deze selectie zijn 322 calls geselecteerd, waarvan 164 netto calls. I raagt om dit in overleg met I duidelijk te melden aan de minister. I geeft aan dat de vermelding van het aantal calls heeft geleid tot opmerkingen van een provider bij VenJ. Nogmaals wordt door I benadrukt dat woordvoering alleen via VenJ loopt.

2. Conceptverslag OT maandag 25 juni 14.00 uur

Het verslag wordt doorgenomen en op onderdelen aangepast.

3. Actielijst

Naar aanleiding van de actiepuntenlijst:

– geeft een toelichting op het proces van de changeboard. Afgesproken wordt dat een notitie wordt aangeleverd voor het overleg 27 juni in de middag.

Een change komt binnen bij de CSD. De change komt op een change kalender die wekelijks wordt besproken in de Change Advisory board (CAB). In dit geval is er geen impactanalyse uitgevoerd en is de change niet in het CAB besproken. Dat en waarom de change niet in het CAR is besproken moet meegenomen worden in het onderzoek van

heeft conceptmaatregelen opgesteld die hij vanmiddag wil vaststellen waarna deze per direct ingaan voor 112. Voor 8844 wordt, door I n, het overleg met I op 28 juni afgestemd hoe de mogelijke maatregelen gecommuniceerd worden naar de regio's.

I stemt de conceptmaatregelen juridisch af met I vraagt aandacht voor afstemming van de impact van een change met de gebruiker/klant, niet alleen op de technische impact maar ook de operationele impact. Dit moet onderdeel uitmaken van het changeproces.

10.00 uur I meldt dat er een Prio 1 melding is. De applicatie geeft een melding dat bij pauze toch gesprekken binnen gekomen zijn. De storing is gemeld (KLPD) en de procedure loopt. Het OT 112 hoeft geen actie te ondernemen.

Naar aanleiding van actiepunt 034 deelt I een notitie uit waarin de huidige situatie van de verbindingen zo veel mogelijk is uitgewerkt op basis van informatie uit het grootboek. I constateert dat de situatie zeer complex is. I vult de informatie van I aan met contractinformatie vanuit I&S.

I merkt op dat hij op zeer korte termijn een Taskforce vitale diensten (0900-8844 en 112) in het leven roept. Deelnemers vooralsnog:

- De definitieve samenstelling wordt door I bekeken. Het doel van de taskforce

- is te komen tot één dienst voor vitale systemen waarbij de verantwoordelijkheid voor contractdeel, beheer etc. in één hand is.

4. Procedure planned Work

deelt een notitie over de uitwerking van het proces planned work uit. vraag de deelnemers datum en tijd te vermelden op de stukken die rondgedeeld worden.

merkt op dat ze in het proces de sense of urgency mist, dit moet onderdeel uitmaken van de impactanalyse. stelt voor om een Change control Board (CCB), in plaats van een CAB, in te stellen. Hiermee wordt het control over de chages belegd. Dit wordt uitgewerkt in voorstel voor programmaraad van 4 juli 2012.

Vanuit het KLPD wordt benadrukt dat ook de business (impact voor klant/operatie) nadrukkelijk betrokken moet zijn bij het wegen van een change. Dit wordt overgenomen voor 112 en C2000.

5. Concept prio proces

reikt een korte notitie uit. Het op te stellen voorstel bevat een aantal overwegingen met daarna de concrete werkafspraken. Het voorstel wordt ook afgestemd met !

6. Communicatie intern/extern

Een voorstel voor interne communicatie volgt via

7. Acties komende uren en dagen:

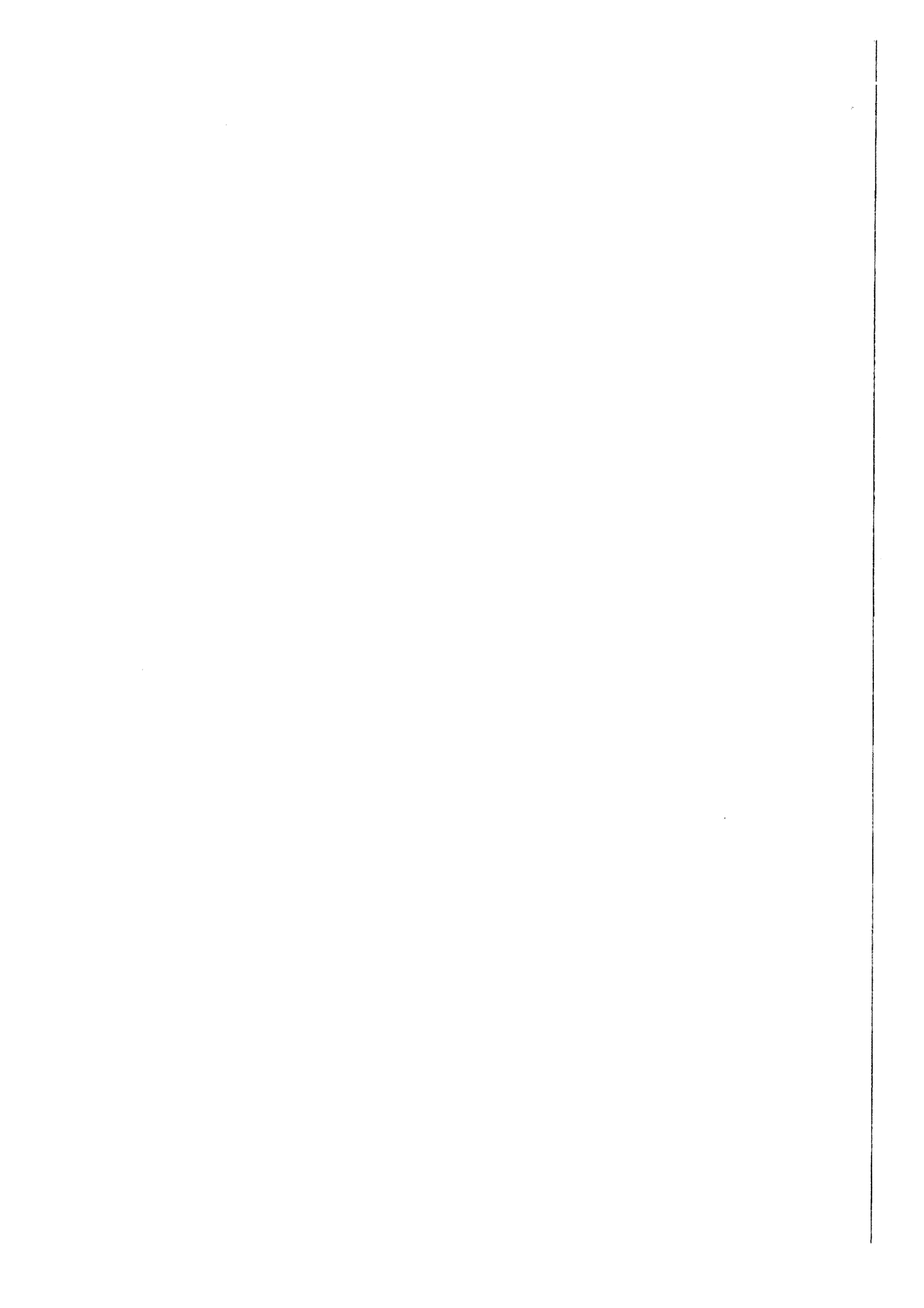
Volgend overleg 27 juni om 14.00 uur

- Audit gaat door
- legt juridische contacten KLPD, VenJ en landsadvocaat
- maakt voorstel voor changeproces
- Inrichten taskforce vitale systemen
- Proces mist calls uitlopen.

8. Rondvraag

vraagt hoe omgegaan moet worden met de door de minister aangekondigde onderzoeken. geeft aan de brief met instructies wordt afgewacht.





- Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail

Datum 27 juni 14.00 uur
Blad 1 van 3



- vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
27 juni 14.00 uur

-

Aanwezig:

deelprogrammamanager continuïteit
hoofd divisie MDC
vz CCMT
senior communicatie adviseur
beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
hoofd stafafdeling Strategie&Concernbestuur
hoofd decentrale rekencentra vervanger Inger Coenen
CIO
bedrijfsjurist vtsPN
Service level manager KLPD
SMS
KLPD plv unithoofd Intake
CTO

1. Mededelingen

2. Conceptverslag OT maandag 25 juni 14.00 uur

Het verslag wordt doorgenomen en aangepast. Aanwezigen kunnen tot 28 juni aanpassingen aangeven, daarna wordt het verslag definitief gemaakt.

3. Conceptverslag OT woensdag 27 juni 09.30 uur

Het verslag wordt doorgenomen en aangepast.

4. Actielijst (lopend/afgehandeld)

De actiepuntenlijst wordt doorgenomen en geactualiseerd.

• **5. Maatregelen changeproces**

deelt een memo over aanpassen van het changeproces uit .i deelt een conceptbrief voor de leveranciers uit.

geeft een toelichting op de notitie en merkt op dat met deze aanpassingen planned work altijd via het CAB gaat. vraagt om aanpassing van punt 5 uit de notitie om te voorkomen dat er geen enkele change in behandeling wordt genomen.

Bij punt 5 wordt de tekst aangepast naar:

Alle changes worden in behandeling genomen, changes waarbij de impact niet 100% te achterhalen is worden tot nader order niet in behandeling genomen tot dat alle informatie beschikbaar is. Validatie van de impactanalyse wordt door de voorzitter van het CAB gedaan. Bij punt 6 wordt toegevoegd dat het om rekencentraregio's gaat.

Bij punt 7 wordt vooralsnog aangepast naar in ieder geval.

merkt op dat hij, in de notitie, mist wanneer de change-aankondiging naar de klant gaat. Afgesproken wordt dat de huidige afspraken in tact blijven. De huidige afspraken worden vermeld in de notitie. vraag om na te denken over hoe de weging van risico's tot stand komt. Afgesproken wordt dat de aanpassingen worden doorgevoerd. Daarna vindt een check door en . slaats. Na akkoord van kan de aanpassing van het changeproces worden doorgevoerd.

6. Aanpassingen prio proces

geeft een toelichting op de notitie over het prio proces. In voorliggend overzicht zijn een aantal voorstellen verwerkt die momenteel geen prio 1 zijn (onderstreept). Deze notitie is een eerste concept. vraagt, naar aanleiding van de algemene uitgangspunten in de notitie, wanneer er sprake is van verhoogd risico. i geeft aan dat het gevoel aan beide kanten over wat een verhoogd risico is alleen scherp gemaakt kan worden door goed af te stemmen en te communiceren met elkaar. Bij de risico's wordt toegevoegd het risico op niet meer redundant zijn. Ook wordt toegevoegd dat uit wordt gegaan van het voorzichtigheidsprincipe, dus bij twijfel altijd hoogste categorie.

merkt op dat de maatregelen op het changeproces, prio's, lijnen en verminderen van risico's ook in het ambtsbericht aan de minister opgenomen moeten worden.

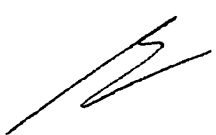
geeft aan dat storingen vanuit twee kanten bekeken moeten worden, zowel vanuit de techniek als vanuit gevoelens bij gebruikers of het functioneren van het systeem.

geeft aan dat ook helder opgenomen moet worden voor welk deel verantwoordelijkheid genomen kan worden en daarbij verwijzen naar het besluit 112 uit de Telecomwet.

7. Communicatie bericht

deelt het concept bericht voor interne communicatie uit. vraagt een aantal punten toe te voegen. Door CIO en algemeen directeur is opdracht gegeven een audit uit te voeren op de verstoring 112. Er vindt goede en nauwe samenwerking plaats tussen het KLPD en de vtsPN. Afgelopen vrijdag zijn de eerste maatregelen voor verhoogde dijkbewaking getroffen. Op een aantal processen worden een aantal korte en lange termijn verbeteracties ingezet voor het tot het uiterst verminderen van risico's. Communicatie over de verstoring verloopt via VenJ. Afgesproken wordt met . te overleg over het plaatsen van een bericht op de landelijke pagina.

leelt een notitie uit over samenstelling en werking van het CAB. Afgesproken wordt dat Land in het zelfde regiem gebracht wordt als de overigen. Maarten onderzoekt in hoeverre MDC kan aansluiten bij het CAB zonder dat niveauverlies plaats vindt.



Datum 27 juni 2012 14.00 uur
Blad 3 van 3

- **8. Acties komende uren en dagen:**
 - communicatie naar medewerkers
 - aanpassingen changeproces
 - prio proces verder uitwerken

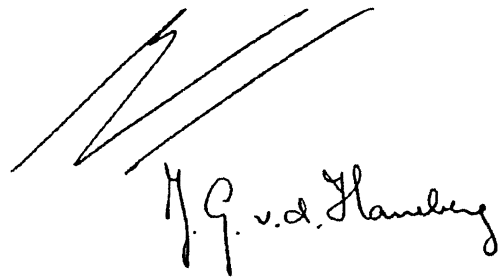
Volgend overleg

Maandag 5 juli 14.00 uur in Odijk D0.16. In dit overleg wordt bepaald of het OT 112 afgeschaald kan worden.

9. Rondvraag

merkt op dat hij heeft afgesproken de vastgesteld verslagen van het OT 112 te gebruiken voor de rapportage die hij moet opleveren.

25-7-2012



J.G. v.d. Hamberg

- Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail

Datum 2 juli 2012 14.00 uur
Blad 1 van 3



- vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
2 juli 2012 14.00 uur

-

Aanwezig:

hoofd divisie MDC
hoofd GMS/beheer 112
directeur CIO Office plv Cio
vz CCMT
Senior communicatieadviseur vtsPN
CIO
Service level manager KLPD
kwartiermaker stafdeling Servicemanagement vtsPN
Bedrijfsjurist vervanger Ronald van der Wal
Hoofd A&RM
KLPD
KLPD
hoofd ELA support vtsPN
beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur

1. Mededelingen

Omdat [redacted] iets verlaat is start [redacted] met een overzicht van de huidige stand van zaken. Na het vorig overleg is een aantal acties uitgezet om in de nacht van vrijdag 29 op zaterdag 30 juni lijnherstel uit te kunnen voeren. Daartoe is een stappenplan opgezet. Bij de uitvoering van de eerste stap in de nacht van 29 op 30 juni bleek het voor KPN niet mogelijk bij aan- en afschakeling van de lijn een gesprek op te vangen. Dit en het ontbreken van de juiste competenties bij KPN is reden geweest om de actie af te breken. Het besluit om de actie af te breken is genomen door [redacted] na afstemming met het KLPD, ook VenJ en de korpsleiding Nationale politie zijn hierover geïnformeerd. Zaterdag 30 juni is door betrokkenen hard gewerkt om een stappenplan op basis van de nieuwe situatie op te stellen. Zondagavond 1 juli is door alle betrokken partijen akkoord gegeven op het nieuwe stappenplan. In de nacht van 2 op 3 juli wordt opnieuw lijnherstel uitgevoerd. De actie start 2 juli om 23.00 uur. Vlak

Datum 25 juni 2012 14.00 uur
Blad 2 van 3

- voor 24.00 uur start de actie daadwerkelijk na een go van [redacted] Het KLPD heeft tijdens de hele actie de mogelijkheid om de actie te stoppen. De aanvoer van telefoontjes wordt stilgelegd naar de locatie Odijkerweg. Er is op dat moment alleen nog verkeer via locatie Hoofdstraat. Ter plaatse zijn mensen aanwezig om te monitoren wat er gebeurt. Het KPN heeft specifieke garanties afgegeven (in totaal 5 medewerkers zijn aanwezig op beide locaties). Daarnaast is er ondersteuning van IVENT in verband met het doormeten van de glasverbinding. [redacted] zijn de gehele nacht aanwezig. Als alles goed verloopt moet dinsdagochtend de verbinding hersteld zijn en is weer een dubbele verbinding aanwezig. Na afloop van de actie blijven betrokkenen aanwezig tot er twee uur achter elkaar een stabiele situatie is. KPN regelt na afloop van de actie actieve monitoring op de verbinding in. Dat is op dit moment niet geregeld. Zolang de actieve monitoring door KPN niet ingeregeld is zal vanuit de vtsPN elke twee uur een check worden uitgevoerd als tijdelijke maatregel tot een en ander structureel is ingeregeld. Gedurende het lijnherstel wordt voor 112 gewerkt vanuit 1 locatie aan de Hoofdstraat. Na afloop van de actie wordt teruggegaan naar de normale situatie waarbij ook de 112 bedienplek aan de Odijkerweg weer is ingericht.

[redacted] vraagt of een verificatie op het stappenplan is uitgevoerd? [redacted] geeft aan dat alle partijen akkoord zijn gegaan met het stappenplan maar dat er geen audit op het stappenplan is uitgevoerd.

2 Conceptverslag OT 112 woensdag 27 juni 9.30 uur

Het OT 112 stelt het verslag van het OT 112 van 27 juni om 09.30 uur zonder aanpassingen vast.

Naar aanleiding van punt 8 geeft [redacted] aan dat de wijze waarop onderzoek uitgevoerd gaat worden door VenJ nog nader ingevuld moet worden. Hij voert hierover overleg met VenJ.

3 Verslag 27 juni 14.00 uur.

De deelnemers aan het OT 112 hebben geen wijzigingen op het conceptverslag van het OT 112 op 27 juni om 14.00 uur.

Naar aanleiding van agendapunt 7 wordt afgesproken dat disdag 3 juli opnieuw intern gecommuniceerd wordt. [redacted] stemt met [redacted] af om berichtgeving ook op de landelijke pagina te plaatsen.

4 Actielijst (lopend/afgehandeld)

De actielijst met lopende actiepunten wordt doorgenomen en geactualiseerd.

5 Definitief voorstel aanpassen changes

[redacted] geeft aan dat het MDC geen deel uit maakt van het CAB maar dat inhoudelijk dezelfde werkwijze wordt gevolgd als in voorliggende notitie. [redacted] geeft aan dat gewerkt wordt aan een landelijk CAB. [redacted] vult aan dat voor de Programmaraad/Reviewboard een voorstel voor een CCB wordt opgesteld. Na een aantal maanden wil hij het CAB/CCB toetsten op het volgen van dezelfde werkwijze.

[redacted] vult aan dat in de notitie opgenomen moet worden wie aanspreekbaar is op een compleet changetraject. De changecoördinator is verantwoordelijk, dit moet opgenomen worden in de notitie. Evenals de aanpassing van Expertdesk waardoor middel van kleuren inzicht wordt gegeven in het verloop van een change. [redacted] vraagt naar het opnemen van doorlooptijden in de notitie. Deze aanpassingen worden verwerkt in de notitie waarna deze kan worden ingevoerd en door [redacted] ondertekend wordt.



Datum 25 juni 2012 14.00 uur
Blad 3 van 3

•
6 Acties komende uren en dagen

De lopende acties zijn voldoende belegd.

7. Afschaling OT 112

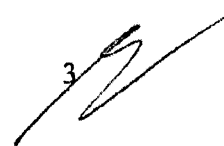
Na inrichting monitoring KPN nog één maal bij elkaar met een mogelijk kleiner team om af te ronden.

25-7-2012



J.G. v.d. Hambeek.

3



• Stafafdeling

Adres Zeisterweg 1
3972 HB Odijk
Postadres Postbus 238

Behandeld
Directe
Directe fax
E-mail

Datum 18 juli 2012 08.30 uur
Blad 1 van 2



• vts Politie Nederland

> Operationeel team incident 112
d.d 20/21 juni 2012
18 juli 2012 08.30 uur

Vergadering

Aanwezig:

- auditor A&RM
- hoofd GMS/beheer 112
- vz CCMT
- CTO
- Service level manager KLPD
- kwartiermaker stafdeling Servicemanagement vtsPN
- Hoofd A&RM
- KLPD
- hoofd ELA support vtsPN
- beleidsmedewerker Strategie&Concernbestuur
- hoofd communicatie CIO
- KLPD

1. Mededelingen

neldt dat de reparatie aan de verbinding goed is verlopen. Daarnaast is de monitoring van KPN op de lijn ingeregeld. Vorige week is de monitoring getest, deze test is succesvol verlopen. De testrapporten worden aan ; aangeleverd ten behoeve van het onderzoek. merkt op dat het van belang is om de offerte van KPN goed te checken op het monitoren van de routers, dit lijkt niet goed opgenomen te zijn in de offerte. zal, in samenwerking met I&S, overleg voeren met KPN

neldt dat Minister Opstelten woensdag 18 juli een bezoek brengt aan het KLPD en de vtsPN om te spreken met de medewerkers die hebben meegewerkt aan het herstel van de storing van 112. Woensdag 18 juli wordt om 12.30 uur een laatste check gedaan of alle zaken rondom het bezoek goed ingeregeld zijn.

neldt sinds de verstoring van 112 een scan op mediaberichtgeving wordt uitgevoerd. Tot nu toe is er geen noemenswaardige berichtgeving gevonden.

Datum 17 juli 2012 08.30 uur

Blad 2 van 2

•
2. Conceptverslag OT woensdag 27 juni 14.00 uur

Het verslag van het OT van woensdag 27 juni om 14.00 uur wordt na een tekstuele aanpassing vastgesteld.

3. Conceptverslag maandag 2 juli 14.00 uur

Het verslag van het OT van maandag 2 juli om 14.00 uur wordt na een tekstuele aanpassing vastgesteld.

4. Actielijst (lopend/afgehandeld)

De actiepuntenlijst met lopende actiepunten wordt doorgenomen en geactualiseerd.

Naar aanleiding van de prio 1 meldingen op 112 vraagt of er voldoende analyse plaats vindt op de verstoringen. Er is een groot aantal meldingen die regio gerelateerd zijn. Een probleemanalyse kan een hulpmiddel zijn in het voorkomen van prio's. meldt dat in september een verbeterprogramma wordt opgeleverd waarmee de problematiek vanuit de centrale voorziening opgelost is. merkt op dat het onderzoeken van de stabiliteit en bedrijfszekerheid van het totale 112 platform een actie voor de taskforce 112 is.

5. Aanscherping changeproces

geeft op basis van de verschillende input een definitieve notitie aanscherping changeproces inclusief toelichtend memo opgesteld. f voert met een aantal partijen binnen de vtsPN overleg om de contracten met de leveranciers te laten aanpassen. De verwachting is dat er een contract per leverancier opgesteld wordt wat kan leiden tot aanpassing van procedures. In de periode van 16 juli tot 1 september worden alle contracten onder de loep genomen. meldt dat de meest kritische paden de trajecten van escalatie planned work zijn. Dit zijn acties die soms maar drie uur voorafgaand aan de actie worden aangemeld. Eind augustus wordt geëvalueerd hoe de aanscherping van het changeproces in de praktijk verloopt. Vanuit het KLPD wordt aandacht gevraagd om zowel de servicelevelmanager als functioneel beheer vanuit de klantkant te laten aanhaken bij het changeproces. De notitie aanscherping changeproces is akkoord.

6. Concept onderzoeksrapport

geeft aan dat de conceptversie van het onderzoeksrapport is besproken met het KLPD. Van belang is te bepalen welke status het rapport krijgt in verband met vertrouwelijke informatie die in het rapport is opgenomen. Op basis van de laatste informatie wordt het rapport definitief gemaakt. Uiterlijk 18 juli moet de informatie bij zijn aangeleverd, zodat het rapport op maandag 23 juli besproken kan worden in het MT KNP.

7. Afschalen Operationeel Team 112

Met het beleggen van de laatste lopende actiepunten in de lijn en het starten van de taskforce vitale dienstverlening kan het operationeel team 112 worden afgeschaald. De taskforce krijgt de verantwoordelijkheid voor de totale dienstverleningen en bekijkt de dienstverlening integraal. De indeling is:

Netwerken

Telefonie

Blackberry

112

ACTIELIJST AFGEHANDELD OT 112
ACTIELIJST

	22 juni 2012 10.00 uur			
001	Wat is er nog meer in omloop, zijn er nog verder openstaande changes bij Land	I	afgehandeld 22/6 14.30 uur	Overzicht aangeleverd en doorgesproken.
002	Wie heeft hier een schakelaar omgezet om de glasvezelverbinding te verbreken Wat is er s' nachts gebeurd		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Er zijn geen werkzaamheden in het pand of door de vtsPN uitgevoerd. Eurofiber niet binnen geweest
003	Waarom prio 2 als het om 112 gaat?	F	afgehandeld 22/6 14.30 uur	Met KLPD afspraken gemaakt over prioriteiten
004	Verloop vannacht uitgebreid beschrijven KPN		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Bestand aangeleverd door Twee momenten contacten kort na middernacht en 2.15 uur KPN specifieke melding gedaan. Beleving vtsPN dat onduidelijke vraag gesteld.
005	Lijn Eurofiber werkzaamheden aflopen		afgehandeld 22/6 14.30 uur	Niemand binnen gekomen. Geen aan- en afmelding.
006	Protocol bij melding NMC aanleveren		Afgehandeld 27/06	Aangeleverd door Maandagmiddag opnieuw met goede tekst.
007	Tijdstippen melding KLPD gemiste oproepen		Afgehandeld 27/06	Aangeleverd via mail.
008	Welk incident is aangemaakt naar aanleiding van melding KLPD		Afgehandeld 27/06	Afgehandeld Communicatie
009	Protocol bij escalaties MDC		Afgehandeld 27/06	Aangeleverd door clusief verbetervoorstellen
010	Meldingen KPN en communicatie VenJ. Evaluatie op het moment dat je iets ziet voordat er verder gegaan wordt. En eventuele bijstelling protocollen.		Belegd in de lijn 1777	Intermede deel van dit actiepoint is afgehandeld en overgeheveld naar afgehandelde lijst. Protocollen in relatie VenJ worden separaat doorgenomen. Afsproken wordt om dit bilateraal tussen . . . KLPD

				af te ronden.
011	Zijn er lijnen tussen KLPD en Driebergen 25 (staan niet in contract Eurofiber)		Afgehandeld 02/07	Contract aangeleverd. Op basis van de contractgegevens geen lijnen teruggevonden. Vindt nader onderzoek plaats via
012	Beheer netwerk KLPD / vtsPN uitzoeken.		Afgehandeld 02/07	Niveau van beheer van de lijn wordt omhooggebracht
013	Notitie maken over verwerken changes bij het niet kunnen maken van een impactanalyse		Afgehandeld 02/07	Notitie aangeleverd door
014	In contracten laten opnemen dat als er geen reactie op een change komt, de change niet uitgevoerd mag worden. Contracten daarop nalopen. In contracten een protocol laten opnemen waaraan de leverancier moet voldoen bij het uitvoeren van werkzaamheden		Belegd in de lijn 17/7	Overzicht van de betreffende leveranciers incl. brieven. Ook bij inschieten netwerkchange melding van maken. Tekstvoorstel via Brief opgesteld. Samen met 013 Let op borging.
015	Een totaal overzicht changes Landelijk en Regionaal infrastructuur aanleveren en hoe structureel aanleveren		Afgehandeld 27/06	Totaaloverzicht beschikbaar
016	Overzicht netwerkchanges Landelijk en regionaal aanleveren (uitbreiding op 015)		Afgehandeld 27/6	Filter uitvoeren op netwerkchanges mailt lijst
017	Eurofiber melden welke eisen worden gesteld aan het uitvoeren van een change		Afgehandeld 27/06	heeft contact en mail gehad.
018	In reguliere proces protocol bij uitvoering changes uniformeren (netwerk/telefonie)	In lijn voor langere termijn regelen SMS	Afgehandeld 02/07	voorstel aan Hoort bij 013
019	Inzicht geven in hoeveelheid prio's met betrekking tot 112, C2000 (vitale systemen)		Afgehandeld 25/06 14.30 uur	Overzicht beschikbaar via
020	Uitzoeken verschil in inzicht vraag/melding KPN en vtsPN		Afgehandeld 27/06	Log wordt aangeleverd door KPN

	uitzoeken. Scherp weergeven			
021	Informeren KPN/Eurofiber meewerken audit		Afgehandeld 27/06	Contact geweest met Eurofiber 25/6
022	Onderzoeken verschil in beleving KLPD en vtsPN door middel van interviews		Afgehandeld 27/06	
023	Mogelijkheden om te onderzoeken waar calls blijven, monitor functie.		Afgehandeld 27/06	Overeenkomst met KPN, MDC zou zelf willen monitoren. Realtime kan niet, maar bij voorbeeld wel elk kwartier. Traject Herschikking funtionaliteit punt van aandacht
024	Voorstel protocol		Afgehandeld 27/06	Verweven met 015
025	Jurist buigen over aansprakelijkheid	komt met voorstel	27/06/2012afgehandeld	
026	Alle bewijzen aanleveren bij	Allen	Afgehandeld 17/7	
027	Changeboard wie zit er in en zijn verslagen beschikbaar (CRC, CSD en SMS)		Afgehandeld 07/07	Verschilt per RC hfd RC, procesmanagers, change coördinator. Notitie 27/6 aangeleverd door
028	Onderzoek waarom geen invulling is gegeven aan OLA lijn tussen Odijk en KLPD		Afgehandeld in auditrapport meegenomen	Ola afgesloten 2009 taken echter niet geborgd.
029	Onderzoek mogelijk andere OLA's die niet conform afspraak lopen		Afgehandeld 02/07	Wordt in auditrapport meegenomen
030	Voorstellen aanpassen changeproces aanleveren voor bespreking in overleg 27/6		Afgehandeld 02/07	Voorstel opgeleverd door
031	lijnsdag laten aanschuiven ivm afstemming SMS aanpassen changeproces		27/06/2012 afgehandeld	
032	Lange termijn vitale systemen onderzoeken		Afgehandeld 02/07	Wordt taskforce vitale infrastructuur ingericht (112, 0900-8844)
033	Aanpassing prio's ondertekening door lijnmanagement KLPD		Belegd in de lijn 17/7	Concept voorstel zie ook 035

	en vtsPN			
034	Vanuit grootboek kijken welke leveranciers facturen sturen en vanuit de leveranciers achterhalen welke lijnen er zijn en vanuit topologie bekijken Op alle vitale systemen 112, 8844 en 144.		Afgehandeld 02/07	Notitie door uitgedeeld. Voorstel om op te nemen in taskforce. Tactisch beheer inregelen ivm sturing en monitoring (regie) heeft overzicht vanuit contracten aangeleverd.
035	Prioprocesen definitief maken 1,2,3 hanteren		Belegd in de lijn 17/7	Valt samen met 033
036	Bij inschieten netwerkchange melding maken dat zonder akkoord geen werkzaamheden plaats kunnen vinden		Afgehandeld 02/07	Tekst aanwezig wordt aangescherpt. helpt bij tekst Zie ook 013/014.
037	Communicatie intern		Afgehandeld 17/7	Tekst gepubliceerd op intranet 27/6
038	Conceptrapport bespreken met korpschef KLPD		Afgehandeld 17/7	Concept deze week beschikbaar afstemmen vtsPN en KLPD daarna in concept naar VenJ begin volgende week.
039	Technisch onderzoek naar 2 gemiste calls die mogelijk geleid hebben tot tweede incident		Afgehandeld 02/07	In techniek niet teruggevonden, wordt via OPTA nog onderzoek gedaan. Woensdag 4 juli overleg familie.
040	Selectie calls duidelijk verklaren naar de minister	KLPD	Afgehandeld 02/07	melding naar En ambtsbericht KLPD
041	Bedrijfsjurist vtsPN zoekt afstemming juristen KLPD, VenJ en Landsadvocaat ivm aansprakelijkheid		Afgehandeld 02/07	
042	Aanpassen changeproces 112 juridisch afstemmen met		Afgehandeld 02/07	In aanvulling op 030
043	Aanpassen changeproces 0900 8844 afstemmen en verspreiden naar de regio's iom		Belegd in de lijn 17/7	In aanvulling op 030 28/6 afspraak Gaat over naar taskforce
044	Inrichten Taskforce vitale systemen		Afgehandeld 17/7	Eerste taskforce wordt 17/7 ingesteld

045	In ambtsbericht minister genomen maatregelen opnemen		Afgehandeld 02/07	
046	Afstemmen met Erik Stolwijk over plaatsen bericht op landelijke pagina		Afgehandeld 02/07	
047	Nieuw intern communicatiebericht opstellen voor intranet en algemene landelijke pagina		Afgehandeld 17/7	Berichtgeving na afronding actie lijnherstel.
048	Notitie aanpassing changeproces aanpassen naar aanleiding van gemaakte opmerkingen		Afgehandeld 17/7	
049	Laatste bijeenkomst met mogelijk kleiner gezelschap na inrichting monitorfunctie door KPN.		Afgehandeld 17/7	

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
Der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directie Politie - Kobra
Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Ons kenmerk
279056

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Datum 29 Juni 2012
Onderwerp Storingen 112 en getroffen maatregelen

Naar aanleiding van de vragen tijdens het vragenuurtje van 26 juni jl. informeer ik u hierbij over de storingen van het alarmnummer 112 op 27/28 en 31 maart en de nacht van 20 op 21 juni 2012, waarbij gedurende enige tijd sprake was van een verminderde bereikbaarheid. Het alarmnummer 112 is het eerste contact van de burger met de hulpverlening en van cruciaal belang. Ik hecht er dan ook grote waarde aan dat de continuïteit van het alarmnummer gewaarborgd is.

De storingen die zich hebben voorgedaan zijn zowel in oorzaak als in gevolg verschillend van aard. Onderstaand informeer ik u nader over de toedracht, consequenties, getroffen maatregelen en de ingestelde onderzoeken naar aanleiding van deze storingen. De onder 1 genoemde storingen deden zich voor in het vaste net van de KPN-infrastructuur, terwijl de onder 2 genoemde storing zich voordeed in de telecom-infrastructuur van de politie.

1. Storingen 27/28 en 31 maart 2012

a. Toedracht

In de avond en nacht van 27 op 28 maart heeft KPN onderhoud gepleegd aan haar infrastructuur, waarover verschillende diensten lopen. In deze nacht heeft zich om 22.48 uur en om 03.26 uur een tweetal kortstondige storingen voorgedaan in de infrastructuur van KPN waarover de 112 dienst loopt. Op 31 maart deed zich om 07.30 uur een kortstondige storing voor. Hierdoor is het voor een aantal meldkamers korte tijd niet mogelijk geweest 112-meldingen aan te nemen. De centralisten in de regionale meldkamers zagen 112-oproepen binnenkomen, maar konden deze niet beantwoorden. Het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) hebben dit snel kunnen oplossen.

b. Consequenties en getroffen maatregelen

Inmiddels is uit onderzoek door KPN gebleken dat de storingen onafhankelijk van elkaar hebben plaatsgevonden en geen verband met elkaar houden. Tevens heeft het onderzoek aangetoond dat de storingen direct zijn veroorzaakt door werkzaamheden aan de onderliggende netwerken van KPN. Beide verstoringen deden zich voor bij 13 van de 21 regionale meldkamers. De overige meldkamers en alle mobiele bellers (ruim 90% van de bellers) hebben geen hinder ondervonden van de storingen. Als gevolg van de verstoringen zijn circa 110 oproepen verloren gegaan. Op basis van de beschikbare gegevens heeft het KLPD contact gezocht met alle bellers en waar nodig zijn de bellers bezocht. Uit dit

onderzoek is gebleken dat er zich geen levensbedreigende situaties hebben voorgedaan als gevolg van de storing.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directie Politie - Kobra

Ik heb KPN dringend verzocht verdere verstoringen van het alarmnummer topprioriteit te geven binnen de organisatie. Dit verzoek is gehonoreerd. Er is direct een aantal maatregelen getroffen, waaronder enkele "quick wins" die de continuïteit van de 112-infrastructuur moeten garanderen:

Datum
29 juni 2012

Ons kenmerk
279056

- KPN heeft onmiddellijk al het geplande onderhoud voor de periode direct na de storing preventief stopgezet, tot men meer helderheid zou hebben over de oorzaak van de verstoring;
- KPN voert een aantal aanpassingen in de infrastructuur door om de redundantie te verhogen. Het KLPD en de meldkamers zijn hierbij betrokken;
- KPN heeft de opdracht gekregen om de bestaande calamiteitenregeling aan te passen, waardoor de gesprekken van alle regio's bij eventuele calamiteiten direct kunnen worden overgenomen door de meldkamer van het KLPD;
- KPN heeft een Taskforce ingericht om met prioriteit de stabiliteit van de infrastructuur te kunnen garanderen;
- KPN heeft een verhoogde alertering ingesteld, waardoor KPN sneller kan reageren bij storingen;

De hoofden van de meldkamers zijn in het "Hoofden meldkamer 112 overleg", en schriftelijk, geïnformeerd over de huidige stand van zaken met betrekking tot de 112-storingen.

c. Ingesteld onderzoek

Naar aanleiding van de verstoringen van 27 op 28 en 30 maart jl. is de Inspectie Veiligheid en Justitie op mijn verzoek in samenwerking met het Agentschap Telecom in mei jl. een onderzoek gestart naar de continuïteit van de onderliggende infrastructuur van 112. De Inspectie heeft aangegeven uiterlijk medio september met een rapportage te zullen komen. Over de uitkomsten van dit onderzoek zal ik uw Kamer informeren.

2. Storing 21 juni 2012

a. Toedracht

In de nacht van 20 op 21 juni jl. heeft er tussen 00.15 uur en 06.20 uur een verstoring plaatsgevonden van het alarmnummer 112 voor mobiele bellers. De storing was een gevolg van onderhoudswerkzaamheden aan één van de twee zogeheten "dark fiber"-kabels die in Driebergen-Zeist de verbinding vormen tussen de vtsPN en het KLPD. Een eerste onderzoek heeft uitgewezen dat interne procedureafspraken niet goed is gevolgd. Daardoor was het onderhoud in de nacht van 20 op 21 juni niet bekend bij de juiste divisie van de vtsPN en het KLPD. Donderdag 28 juni is mij door de vtsPN en het KLPD aanvullend gemeld dat de tweede "dark fiber"-kabel (die als back-up dient van de eerste kabel, waaraan onderhoud werd gepleegd) niet heeft gefunctioneerd. Beide oorzaken hebben geleid tot een situatie waarin de helft van de mobiele 112-oproepen niet kon worden doorgezet naar de KLPD-alarmcentrale.

Op het moment dat de storing werd ontdekt heeft deze niet de hoogste prioriteit (prio 1) gekregen, waardoor geen directe opvolging heeft plaatsgevonden.

b. Consequenties en getroffen maatregelen

Tijdens de storing in de nacht van 20 op 21 juni jl. hebben 164 bellers geen contact met het alarmnummer 112 kunnen krijgen. Ook hier heeft het KLPD contact gezocht met alle – in dit geval 164 – bellers en waar nodig zijn de bellers bezocht.

Uit de terugbelactie is een eerste beeld van de aard, ernst en omvang van de noodhulpaanvragen ontstaan. In één geval is getracht contact te krijgen met het alarmnummer naar aanleiding van een onwelwording. Uit een reconstructie van de gebeurtenissen door het KLPD is gebleken dat de betreffende melding pas in tweede instantie, vier minuten na de eerste poging, is binnengekomen bij de alarmcentrale. Negen minuten hierna arriveerde de ambulance ter plaatse. De betreffende persoon is overleden aan hartfalen. Het KLPD controleert op dit moment op mijn verzoek of dit inderdaad het enige levensbedreigende incident is geweest.

Daarnaast heb ik een aantal andere maatregelen getroffen:

- Alle meldingen over (mogelijke) verstoringen krijgen de hoogste prioriteit (prio 1);
- Onderhoud zal voortaan pas plaatsvinden nadat de vtsPN kort voor de start van het onderhoud schriftelijk toestemming aan de uitvoerder heeft verleend;
- De procedures met betrekking tot het omgaan met (mogelijke) verstoringen worden op dit moment aangescherpt. Op basis van heldere en uniforme afspraken en processen wordt het risico in eventuele toekomstige gevallen beperkt;
- De vtsPN voert onderzoek uit naar contracten en infrastructuur om vitale dienstverlening – zoals 112 – compleet in beeld te hebben. Waar nodig worden maatregelen genomen;
- Door inzet van extra menskracht ondervangt het KLPD het niet functioneren van de back-up van de "dark fiber"-kabel. Deze zal uiterlijk maandag 2 juli weer operationeel zijn.

c. In te stellen onderzoek

Naar aanleiding van de tweede storing heb ik wederom overleg gevoerd met de Inspectie Veiligheid en Justitie. Ik heb hen verzocht om in samenspraak met de Inspectie voor de Gezondheidszorg onderzoek te doen naar de feiten en omstandigheden rond de eerder genoemde melding die is gedaan naar aanleiding van de onwelwording. De Inspectie zal hiervan uiterlijk eind augustus haar rapportage opleveren. Mocht duidelijk worden dat zich tijdens de storing nog andere levensbedreigende incidenten hebben voorgedaan, dan neemt de Inspectie deze mee in haar onderzoek.

Ook van de uitkomsten van dit onderzoek zal ik uw Kamer informeren.

Zoals ik in deze brief heb beschreven heb ik direct maatregelen getroffen naar aanleiding van beide storingen. Daarnaast zullen de bevindingen uit de onderzoeken die de Inspectie Veiligheid en Justitie met respectievelijk het Agentschap Telecom en de Inspectie voor de Gezondheidszorg uitvoert, direct opvolging krijgen. Het resultaat moet zijn: maximale reductie van de kans op een verstoring en het beperken van de impact van een eventuele storing.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directie Politie - Kobra

Datum
29 juni 2012

Ons kenmerk
279056

Tenslotte

Ik wil nogmaals benadrukken dat ik de recente storingen van het alarmnummer 112 en de gevolgen hiervan ten zeerste betreur. Het alarmnummer moet te allen tijde direct bereikbaar zijn. In de afgelopen periode is dit een aantal maal niet het geval geweest. Dit heeft zijn oorzaken, zoals ik in deze brief heb beschreven, maar die gelden niet als excuus. Dergelijke verstoringen van het alarmnummer mogen niet meer voorkomen. Ik garandeer u dat ik alles in het werk zal blijven stellen om de continuïteit en bereikbaarheid van het 112-alarmnummer op het hoogst mogelijke niveau te houden.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Directie Politie - Kobra

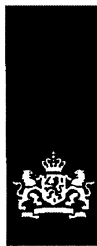
Datum
29 juni 2012

Ons kenmerk
279056

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Korpsbeheerders van de Regionale Politiekorpsen

**Directoraat-Generaal
Politie**
Veiligheid, Informatie &
Technologie

Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/venj

Contactpersoon

T

Datum 16 mei 2012
Onderwerp 112 storingen KPN netwerk

Ons kenmerk
260856

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van de recente 112 storingen in het KPN netwerk wil ik u informeren over de recente gebeurtenissen en maatregelen die zijn getroffen om herhaling te voorkomen. Daarnaast wil ik de medewerkers van de regionale meldkamers danken voor de medewerking en de flexibele houding gedurende deze periode.

Recente 112 storingen

In de avond en nacht van 27 op 28 maart en op 31 maart jl. hebben zich een tweetal kortstondige verstoringen voorgedaan in het vaste KPN netwerk. Inmiddels is uit onderzoek door KPN vast komen te staan dat deze verstoringen onafhankelijk van elkaar hebben plaatsgevonden en dus ook geen verband met elkaar houden. Beide verstoringen raakten 13 van de 21 meldkamers. De overige 8 meldkamers hebben geen hinder ondervonden van de storingen. In beide gevallen was 112 niet bereikbaar voor bellers via het "vaste" net, voor mobiele bellers is 112 ongehinderd bereikbaar gebleven. In de afgelopen periode hebben de storingen ook geleid tot verminderde beschikbaarheid van de NAWP-functionaliteit.

Gevolgen

Als gevolg van de beide verstoringen, zijn circa 110 oproepen verloren gegaan. Op basis van de binnen de 112 centrales beschikbare geregistreerde gegevens van deze groep bellers heeft een belronde plaatsgevonden en waar nodig zijn de bellers door de regionale politie bezocht. Uit dit onderzoek is gebleken dat er zich geen levenbedreigende situaties hebben voorgedaan als gevolg van de storingen. Van de 110 gemiste oproepen ging het in 25 gevallen om echte 112 meldingen die op een andere wijze bij de gevraagde hulpdienst zijn aangemeld en afgehandeld.

Vervolgacties

Bij Logius (Agentschap van BZK en namens het ministerie van VenJ gedelegeerd opdrachtgever) is een escalatieteam ingesteld die vanuit de verantwoordelijkheid voor het NCV 112 migratietraject de regierol van de verstoringen oppakt. Vanuit die verantwoordelijkheid heeft Logius aan KPN gevraagd om garanties te geven voor de operationele kwaliteit van de 112 dienstverlening. KPN heeft schriftelijk



aangegeven de operationele kwaliteit van de 112 dienstverlening te kunnen garanderen zoals vastgelegd in de raamovereenkomst met bijbehorende servicelevels.

**Directoraat-Generaal
Politie**
Veiligheid, Informatie &
Technologie

KPN is direct na de verstoringen gestart met het stabiliseren van de dienstverlening door geen onderhoudswerkzaamheden meer uit te voeren die deels de continuïteit negatief kunnen beïnvloeden. Als extra maatregel is KPN overgegaan op 7 x 24 uur monitoring waarbij op eventuele onregelmatigheden direct gereageerd kan worden. Op basis van de meest recente storingen zal ook de NAWP-functionaliteit realtime worden gemonitord.

Datum
16 mei 2012

Ons kenmerk
260856

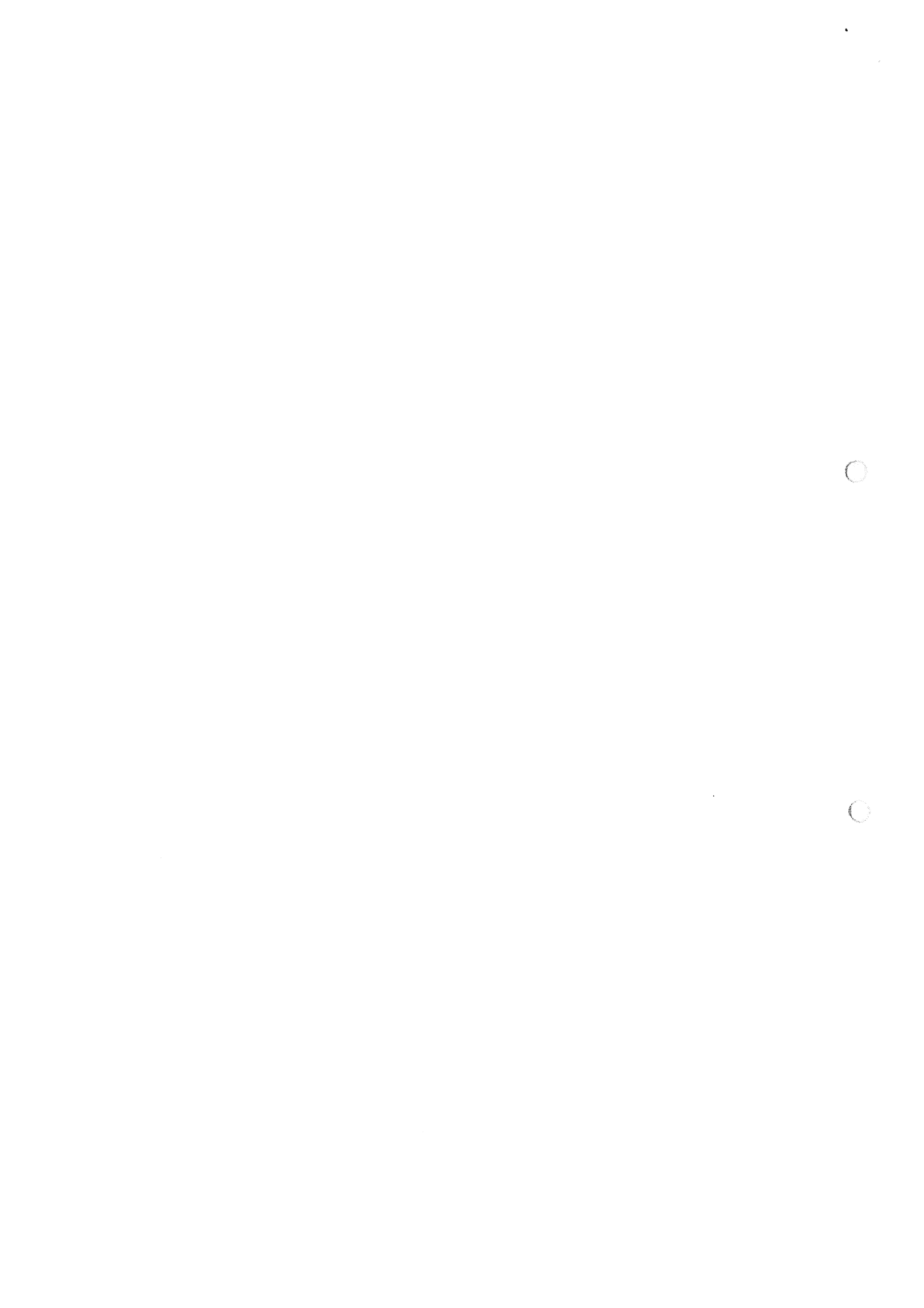
Daarnaast is vanuit het ministerie aan de Inspectie voor Veiligheid en Justitie gevraagd om een onderzoek te doen naar de waarborgen voor de continuïteit van onderliggende infrastructuur van de dienst 112. Naar alle verwachting zal voor de zomer 2012 een eerste uitkomst van een quickscan door de Inspectie voor Veiligheid en Justitie beschikbaar komen.

Na de verstoringen hebben een aantal escalatie overleggen plaatsgevonden tussen KPN, VenJ, KLPD, vtsPN en Logius waarin een aantal actiepunten benoemd zijn die de komende periode verder zullen worden uitgewerkt. Dit betreft enerzijds korte termijn maatregelen om de continuïteit van de 112-dienstverlening te kunnen garanderen maar ook middel- en lange termijn maatregelen. Deze voorstellen hebben tot doel om de impact voor de meldkamers en burgers van een eventuele verstoring te reduceren en de kans op een eventuele storing te verkleinen. Hiertoe is door KPN inmiddels een concept verbeterplan voorgelegd aan VenJ dat zal worden afgestemd met specialisten van de vtsPN en de gemandateerde procesverantwoordelijken binnen het KLPD. De verbetervoorstellen vallen in twee delen uiteen waarbij het voornemen is om het eerste deel eind juni af te ronden, het tweede deel zal naar verwachting eind september 2012 gereed zijn.

Om herhaling van de verstoringen te voorkomen zullen op korte termijn een aantal "quick wins" worden doorgevoerd die de continuïteit van de 112 infrastructuur (incl. de NAWP-functionaliteit) moeten garanderen. Door KPN zullen een aantal aanpassingen worden doorgevoerd waarbij de redundantie nog verder zal worden verbeterd. De meldkamers worden hierbij vertegenwoordigd door de tactisch procesverantwoordelijke van het KLPD, die hiervoor is gemandateerd. Deze overlegt met de hoofden van de GMK meldkamers om de planning van de maatregelen af te stemmen.

Communicatie

In de bestrijding van de verstoringen is geconstateerd dat met betrekking tot het landelijk alarmnummer 112 een veelheid aan regionale communicatie-uitingen in de regionale maar ook landelijke media zijn verschenen. Een dergelijke versnippering van communicatie geeft aan de burger een onduidelijk beeld over de aard, grootte en ernst van de verstoring en handelingsperspectieven. Hierdoor kunnen tegenstrijdige perspectieven zichtbaar worden die de verwarring vergroten in plaats van bestrijden. Momenteel wordt binnen het ministerie van V&J gewerkt aan een communicatieprocedure waarin aandacht besteed wordt aan een handelingsperspectief "hoe om te gaan met de regionale en landelijke media" in het geval zich onverhoopt toch een storing zal voordoen. Naast eenduidigheid richting de media moet dit ook voor de burger duidelijkheid van handelen verstrekken.



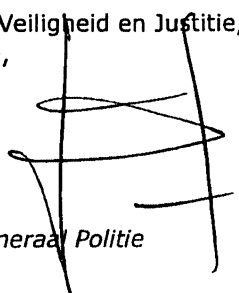
**Directoraat-Generaal
Politie**
Veiligheid, Informatie &
Technologie

Als u na het lezen van deze brief vragen heeft of een nadere toelichting wenst,
kunt u zich richten tot

Datum
16 mei 2012

Ons kenmerk
260856

Minister van Veiligheid en Justitie,
namens deze,



Directeur-generaal Politie



30

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-generaal
Politie**
Programma Veiligheid,
Informatie en Technologie

Postbus 20011
2500 EA Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
2012-0000239675

Datum 27 april 2012
Betreft Antwoorden kamervragen over de verstoorde 112 dienstverlening

In antwoord op uw vragen van 5 april 2012 met als kenmerk 2012Z07086 deel ik u mee dat de schriftelijke vragen van de leden Kooiman en Gesthuizen (beiden SP) worden beantwoord zoals aangegeven in de bijlage bij deze brief.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten

2012Z07086

Datum
27 april 2012
Kenmerk
2012-0000239675

Vragen van de leden Kooiman en Gesthuizen (beiden SP) aan de minister van Veiligheid en Justitie over de verstoorde 112 dienstverlening (ingezonden 5 april 2012)

Vraag 1

Herinnert u zich uw uitspraken over de storingen bij KPN en de onderbroken dienstverlening van 112 dientengevolge? 1)

Antwoord op vraag 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u uitleggen waarom u in eerste instantie aangaf dat er bij KPN geen voorziening voor een back-up was, om in het vervolg te stellen dat er wel een back-up is, maar dat er volgens KPN geen aanleiding was om daar op dat moment al gebruik van te maken?

Vraag 3

Is er nu wel of niet een back-up systeem in geval van storingen? Zo nee, deelt u dan de mening dat een dergelijk systeem er zo spoedig mogelijk dient te komen en bent u bereid toe te zien op realisering hiervan? Zo ja, waarom is er geen gebruik gemaakt van dit back-up systeem?

Vraag 4

Waarop heeft KPN haar afweging gebaseerd om geen aanleiding te zien tot gebruik van de back-up?

Antwoord op vragen 2, 3 en 4

Er is een back-up netwerk voor verstoringen in het 112-netwerk. Tijdens de eerste storing is er geen gebruik gemaakt van het back-up netwerk, omdat de automatische noodvoorzieningen van het standaard 112-netwerk voldoende leken om de storing op te vangen. De tekortkoming in de signalering zorgde er echter voor dat in enkele regionale 112-centrales de telefoons van de medewerkers enige tijd niet bereikbaar waren. Hiervoor zijn inmiddels maatregelen getroffen. Tijdens de storing van 31 maart is er wel gebruik gemaakt van het back-up netwerk direct nadat de hardwarestoring geconstateerd werd.

Het back-up systeem voor het vaste netwerk bestaat uit organisatorische en technische maatregelen die in combinatie ervoor zorgdragen dat de 112-meldingen te allen tijde worden aangenomen door een 112-centralist en onmiddellijk aan een hulpdienst ter afhandeling worden aangeboden. De technische maatregel bestaat uit het herrouteren van het vaste netwerk voor de 112-oproepen naar de "buddy" regio of in geval van een grootschaliger storing naar de landelijke 112-centrale in Driebergen. De organisatorische maatregel bestaat uit het zonodig uitbreiden van de aannamecapaciteit om de extra meldingenstroom op de juiste wijze te kunnen afdoen.

Vraag 5

Deelt u de mening dat een dergelijk systeem altijd en direct na het optreden van een storing ingezet dient te worden, om zo de bereikbaarheid van 112 te kunnen garanderen en onnodige risico's te vermijden? Zo ja, bent u bereid hier afspraken over te maken met KPN? Zo nee, waarom niet?

Datum

27 april 2012

Kenmerk

2012-0000239675

Antwoord op vraag 5

De aard van de storingen kan dusdanig verschillend zijn, dat niet altijd en direct het back-up netwerk ingezet hoeft te worden. Het standaard 112-netwerk heeft zelf noodvoorzieningen die storingen kunnen opvangen. Met KPN zijn inmiddels aanvullende afspraken gemaakt over de bereikbaarheid en het risicomanagement van het 112-netwerk.

Vraag 6

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden vóór het algemene overleg Cyber security en veiligheid overheidswebsites op 10 april 2012?

Antwoord op vraag 6

Beantwoording vóór het Algemeen Overleg Cyber Security en Veiligheid overheidswebsites is helaas niet mogelijk gebleken.

1) Handelingen, vragenuur dinsdag 3 april 2012



35

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 AE Den Haag_

DGV/Nationale Veiligheid
Programma Veiligheid,
Informatie en Technologie
Schedeldoekshaven 200
2511 EZ Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

www.minbzk.nl

Contactpersoon

8
Datum 8 februari 2010
Betreft Rapportage storing 112 op 26 januari jl.

Kenmerk
2010-0000089688

Geachte voorzitter,

In deze brief informeer ik u, conform mijn toezegging in het spoeddebat van 28 januari 2010, over de 112-storing van 26 januari 2010. De rapportage is u toegezegd naar aanleiding van vragen van de heer van Raak(SP) over de 112-storing en de dubbele uitvoering van het 112-systeem.

8
De 112-storing heeft zich op 26 januari voorgedaan tussen ca. 17.58 en 19.10 uur in de voiceportal van het nieuwe 112-communicatiesysteem. Het 112-communicatiesysteem is eigendom van de VtsPN en wordt beheerd door VtsPN en een deel door KPN. Het KLPD is verantwoordelijk voor de operationele uitvoering en het functionele beheer.

Naast de 112-storing werd gelijktijdig geconstateerd dat er beperkt oproepen binnenkwamen op 0900-8844. Dit is gelijktijdig met de andere storing bij de VtsPN gemeld. Er is geen verband tussen beide storingen geconstateerd.

Gedurende de periode tussen 17.58 en 19.10 uur zijn circa 1780 oproepen niet beantwoord. Dit betreft noodhulpoproepen, herhaaloproepen en misbruikoproepen. Het werkelijke aantal doorverbonden oproepen aan de hulpdiensten bedraagt op vergelijkbare tijdstippen circa 130/140 meldingen per uur. Naar aanleiding van de storing heeft er een telefonische inventarisatieronde door het KLPD plaatsgevonden. Hieruit is gebleken dat er zich slechts drie incidenten hadden voorgedaan waarbij de noodhulpverlening later op gang kwam. Het ging om een woninginbraak in regio Gelderland-Zuid, een verkeersongeval met letsel in regio Gelderland-Midden en een onwelwording in regio Amsterdam-Amstelland. Door de betreffende meldkamers is aangegeven dat dit niet heeft geleid tot nadelige gevolgen voor de hulpverlening.

De storingsopvolging heeft plaatsgevonden binnen de contractuele responstijden. De gegarandeerde beschikbaarheid van de spraakfunctionaliteit van 99,995% is niet in gevaar gekomen. Voor een verstoring geldt een maximale functiehersteltijd

van 4 uur. De realisatie van een workaround(calamiteitenmodus) vond na 70 minuten plaats, volledig functieherstel vond binnen 4 uur plaats.

Datum
8 februari 2010
Kenmerk
2010-0000089688

De algemene 112-infrastructuur en de centrale voorziening is grotendeels dubbel uitgevoerd. Dit betreft ook de onderlinge verbindingen en de verbindingen naar de openbare infrastructuur. Bij de eerste analyse van de storing door VtsPN blijkt dat de storing zich heeft voorgedaan in de voiceportal van het systeem. Dit had moeten resulteren in een doorroutering naar de centralist door middel van een automatische fail-over procedure echter dit heeft niet gefunctioneerd. In reactie hierop heeft VtsPN op vrijdagmiddag 29 januari een herstelactie uitgevoerd waardoor deze fout niet meer kan optreden.

Conclusies

- Zowel het proces als de inhoud van de escalatieprocedure is onvoldoende uitgewerkt en bekend bij het KLPD en de VtsPN waardoor onnodig tijdverlies is ontstaan.
- Intern KPN is onvoldoende adequaat gereageerd waardoor onnodig tijdverlies is ontstaan

Aanbevelingen

- Escalatieprocedure dient binnen zeer korte tijd nader te worden ingevuld door het KLPD in samenspraak met VtsPN en KPN en meer bekend gesteld te worden bij de betrokken medewerkers.
- Nader onderzoek is momenteel in volle gang (KLPD en VtsPN) en zal zich richten op:
 1. achterliggende oorzaken
 2. overschakelen naar Secondary Voiceportal
 3. monitoring van het gehele systeem.
- Actieve rol van beheerpartijen in de besluitvorming over risicobeperkende maatregelen in het operationele proces in samenhang met de technische maatregelen. KLPD heeft dit met VtsPN in gang gezet.
- Verbeteren van de communicatie tussen beheerpartijen en operationeel verantwoordelijken in de bestrijding van storingen(*SLA)
- Vereenvoudigen van de structuur in de storingsanalyse(*SLA)
- Structureren van de communicatie met KLPD in de fase van de tijdelijke tot en met de permanente oplossing(*SLA)

*(*SLA) zullen worden meegenomen in de besprekingen over de vernieuwde SLA tussen VtsPN en KLPD.*

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES,

E.M.H. Hirsch Ballin

Toelichting bij brief 2010-0000089688

Datum
8 februari 2010

Kenmerk
2010-0000089688

Verloop van de 112-storing

Op 26 januari 2009 om 17.58 uur heeft zich een technische storing voorgedaan van het mobiele 112 verkeer. Centralisten van het KLPD constateerden dat er geen oproepen meer binnenkwamen. Dit incident is door het KLPD om 18.10 uur gemeld bij de beheerder(VtsPN) als prio 1 incident. De VtsPN heeft KPN gevraagd om de infrastructuur te onderzoeken op storingen.

Omdat niet direct duidelijk was of de oorzaak van de storing werd veroorzaakt door een storing in de 112-centrale danwel in de infrastructuur is besloten om direct de operationele procedures voor fail-over te starten en personeel in te zetten op de uitwijklocatie. Echter op de uitwijklocatie werd dezelfde storing geconstateerd. Het KLPD heeft conform de procedure direct een calamiteitenteam(incl. dienst- en Korpsleiding) samengesteld. In samenspraak met het KLPD is door BZK kort na de melding van de storing een persbericht uitgebracht voor publieksvoorlichting.

KPN geeft na onderzoek van de infrastructuur aan dat er geen sprake is van een storing in de infrastructuur maar op het 112-platform. Op advies van de VtsPN is om 19.15 uur handmatig overgeschakeld op het tweede systeem middels de calamiteitenmodus*. Vanaf dat moment kwamen er weer mobiele 112-oproepen binnen. Hierna heeft technisch herstel plaatsgevonden door het herstarten van de voiceportal als oplossing van de procesverstoring.

Om 21.37 uur geeft KPN/Newtel aan dat het 112-systeem weer volledig werkend is. Alvorens terug te schakelen naar het reguliere voiceplatform heeft KPN/Newtel het systeem nog enige tijd gemonitord. Om 22.25 uur is teruggeschakeld van de Calamiteitenmodus naar het reguliere voiceplatform, KPN/Newtel heeft het systeem nog wel enige tijd gemonitord.

**Calamiteitenmodus is het loskoppelen van de informatieomgeving van de spraakfunctie*

8

8

470
2009

Auditrapportage
SLA 112-centrale
'Als elke seconde telt?'



[REDACTED]
[REDACTED]
KLPD / CDFEZ / afdeling IC

29 december 2009

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 2 van 12



Opsteller(s)

, hoofd IC, CDFEZ
vakspecialist Beleid en Doorlichting, afdeling IC, CDFEZ

Onderwerp

SLA 112-centrale tussen KLPD en vtsPN

Versiebeheer

0.1	Eerste concept		Versie 0.1	14-09-2009
0.2	Besproken met	en	Versie 0.2	27-09-2009
1.0	Besproken met .		Versie 1.0	29-10-2009
1.1	Inclusief managementrespons		Versie 1.1	29-12-2009

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 3 van 12



• Inhoudsopgave

1. Management samenvatting	4
2. Inleiding	6
2.1. Algemeen	6
2.2. Achtergrond	6
3. Doelstelling	7
4. Reikwijdte	7
5. Auditaanpak	7
6. Bevindingen en aanbevelingen	7
6.1 Bevindingen en aanbevelingen t.a.v. beheer SLA	8
6.2. Bevindingen en aanbevelingen t.a.v. dienstverlening	8
6.3. Managementrespons	11
7. Conclusie	12

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 4 van 12



• 1. Management samenvatting

De doelstelling van dit onderzoek, de 0-meting, is beoordelen of de afspraken, zoals deze in de Service Level Agreement tussen KLPD en vtsPN inzake het beheer van de 1-1-2 centrale zijn vastgelegd, door beide partijen worden nagekomen.

Als uitgangspunt voor de 0-meting is de bestaande SLA versie 1.0 d.d. 20 maart 2008 als norm gehanteerd.

We hebben de bevindingen en aanbevelingen gesplitst in beheer van de SLA en ten aanzien van de dienstverlening.

Conclusie

De opzet van de SLA is door ons als goed beoordeeld.

In de onderzoeksperiode van april – juni 2009 is onvoldoende gevolg gegeven aan de afspraken zoals gesteld in de SLA.

De ondertitel van dit rapport is ' als elke seconde telt? '. Het motto van de 1-1-2 centrale met een vraagteken. Tijdens het uitvoeren van de audit vroegen wij ons namelijk af of men het proces rondom de 1-1-2 centrale wel belangrijk vindt. Ons bekwam soms het gevoel dat mensen niet meer altijd duidelijk voor ogen hadden dat KLPD en vtsPN gezamenlijk hun werkzaamheden ten behoeve van de 1-1-2 centrale uitvoeren met als doel dat deze uiterst belangrijke centrale altijd bereikbaar is voor de mensen die deze dienst nodig hebben.

Bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van beheer SLA

De SLA is in opzet een helder en goed leesbaar document. Er is geen overeenstemming tussen beide partijen over de inhoud zodat de SLA inzake het beheer van de 1-1-2 centrale in de onderzoeksperiode niet is ondertekend.

Wij adviseren vtsPN en KLPD zo spoedig mogelijk in overleg te gaan om overeenstemming te bereiken over de inhoud van de SLA en zorg te dragen dat beide partijen deze SLA ondertekenen.

Inmiddels is duidelijk geworden dat de SLA recentelijk door beide partijen is ondertekend.

Bevindingen en aanbevelingen ten aanzien van de dienstverlening

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 5 van 12



- **SLM functie**

In de periode januari t/m juni 2009 was de SLM functie aan de kant van KLPD niet ingericht. Aan de zijde van vtsPN is de SLM functie in deze periode wel ingevuld door een servicecoördinator. Vanaf juni 2009 is de SLM functie zowel bij KLPD als bij vtsPN ingericht.

We hebben geconstateerd dat de SLM-functie bij beide partijen is ingericht. We hebben na de onderzoeksperiode niet vastgesteld of deze inrichting in de praktijk werkt. Wij zijn van mening dat de SLM functie een zeer belangrijke pijler is onder het proces dat de 1-1-2 centrale uiteindelijk bereikbaar houdt. Wij adviseren u daarom het essentiële belang van deze functie te onderkennen en de SLM functie bij zowel KLPD als vtsPN uit te voeren conform de afspraken in de SLA.

Rapportagecyclus

Door vtsPN is vanaf augustus 2008 tot heden over iedere maand gerapporteerd. Echter, de rapportages zijn niet tijdig verstrekt en zijn vanaf januari 2009 niet besproken met KLPD. Dit is niet conform de afspraken die hierover zijn vastgelegd in de SLA. Vanuit KLPD is geen signaal richting vtsPN afgegeven dat de rapportages niet beschikbaar waren.

Wij adviseren de cyclus van maandelijks rapporteren en bespreken in te richten conform de vastgelegde afspraken in de SLA. In deze maandrapportagebesprekingen dienen de wensen van de klant en de mogelijkheden van de leverancier hierin besproken te worden. Door een regelmatige cyclus van rapporteren en bespreken zullen de rapportages kwalitatief verbeteren.

Project- versus lijnorganisatie

Wij hebben in ons onderzoek vastgesteld dat een duidelijke lijnstructuur ontbrak waardoor medewerkers uit de lijn zich hebben moeten wenden tot de projectaansturing.

Wij raden aan een duidelijk onderscheid aan te brengen in de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de lijnorganisatie en die van het project en dit bekend te maken bij de betrokken medewerkers.

Inrichting incidentenproces

Hoewel in de SLA expliciet is aangegeven hoe communicatielijnen rondom het incidentenproces dienen te lopen, bestaat hier in de praktijk onduidelijkheid over. Tevens bestaan onduidelijkheden over de inhoud van de incidentmeldingen.

Wij adviseren toe te zien op naleving van de gemaakte afspraken in de SLA met betrekking tot classificatie en melding van incidenten. Bovendien dienen beide partijen samen op zoek te gaan naar verbeteringen in het incidentenproces.

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 6 van 12



- **Managementrespons**

Het management van DOC onderschrijft de bevindingen en aanbevelingen die de auditors in hun rapport hebben geformuleerd. Teneinde de geconstateerde bevindingen op te lossen is een werkgroep 1-1-2 in het leven geroepen die maandelijks bijeenkomt. Op de actielijst zijn de bevindingen uit het rapport opgenomen zodat de bevindingen de aandacht krijgen die ze verdienen.

2. Inleiding

2.1. Algemeen

Op verzoek van het diensthoofd Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie (DOC) dhr. heeft de afdeling Interne Controle, CDFEZ een 0-meting uitgevoerd naar de werking van de Service Level Agreement (SLA) tussen het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) voor het beheer van de 1-1-2 centrale.

De afspraak om deze 0-meting uit te voeren is onderdeel van de genoemde SLA. Een bijkomende aanleiding is dat er in een relatief korte tijd een aantal grote incidenten hebben plaatsgevonden.

Deze 0-meting is uitgevoerd door . van de afdeling Interne Controle, Concerndienst FEZ. In deze rapportage zijn de bevindingen en conclusie vastgelegd met betrekking tot bovengenoemde 0-meting.

2.2. Achtergrond

Het KLPD verzorgt het mobiele telefoonverkeer voor de 1-1-2 centrale. Bij de afdeling Teleservice komen jaarlijks ongeveer 6 miljoen meldingen binnen. Inmiddels is ten behoeve van de 1-1-2 centrale een nieuw telefonie/telecom-platform geïmplementeerd door inrichting van een project. Fase 1 van het project betrof het initieel opzetten van de nieuwe centrale (algemene telefoonfuncties) en het voldoen aan de richtlijnen en het tonen van locatie-informatie. Fase 2 betrof de maatregelen om misbruik te bestrijden en fase 3 betreft een pilot met e-calloproepen, de vervanging van het Nationale Noodnet en de koppeling met CIOT (Centraal Informatiepunt

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 7 van 12



- Onderzoek Telecommunicatie). De implementatie van dit platform bevond zich ten tijde van het onderzoek in fase 2 van het project.
KLPD heeft het beheer van het 1-1-2 centrale uitbesteed aan vtsPN. Hiertoe is tussen genoemde partijen een SLA afgesloten.

Deze SLA bevat buiten de Agreement zelf ook een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin de SLA is uitgewerkt in concrete afspraken en procedures, en een Dossier Financiële Afspraken (DFA). In het DFA staan afspraken rondom de tarifiering en de facturering opgenomen. Afgesproken is dat jaarlijks een audit plaats gaat vinden op het beheerproces van 1-1-2. Besloten is om de eerste keer een 0-meting te doen naar de status van de SLA en specifiek te kijken naar de mate waarin beide partijen de afspraken zoals vastgelegd in de SLA nakomen.

3. Doelstelling

Het doel van deze 0-meting is beoordelen of de afspraken, zoals deze in de SLA tussen KLPD en vtsPN inzake het beheer van de 1-1-2-centrale zijn vastgelegd, door beide partijen worden nagekomen. Daar waar dat noodzakelijk is zullen aanbevelingen gedaan worden.

4. Reikwijdte

De onderzoeksperiode beslaat een periode van 3 maanden (april – juni 2009).

5. Auditaanpak

Als uitgangspunt voor de 0-meting is de bestaande SLA versie 1.0 d.d. 20 maart 2008 als norm gehanteerd. Aan de hand van interviews met betrokkenen uit het 1-1-2 proces is beoordeeld of aan de normen die gesteld zijn in deze SLA wordt voldaan.

6. Bevindingen en aanbevelingen

De bevindingen zijn – conform de opbouw van de SLA - gesplitst in bevindingen ten aanzien van het beheer van de SLA (6.1.) en ten aanzien van de dienstverlening (6.2).



• 6.1 Bevindingen en aanbevelingen t.a.v. beheer SLA

Opzet Service Level Agreement

In het vooronderzoek hebben wij de SLA bestudeerd met de onderliggende documenten bij de SLA: het dossier Afspraken en Procedures (DAP) en het dossier Financiële Afspraken (DFA). Het eerste wat ons opviel is dat de SLA in opzet een goed document is. Het is een helder, leesbaar document waarin duidelijk wordt gesteld hoe de evaluatie van de dienstverlening gaat plaatshebben (d.m.v. maandrapportages, maandelijkse overleggen, kwartaaloverleggen etc.). Tevens is beschreven wat de onderwerpen van de verschillende overleggen dienen te zijn. In het DAP staat gedetailleerd uitgewerkt hoe de processen rondom incidentmanagement en changemanagement in opzet moeten werken. Daarbij is beschreven welke basisinformatie is vereist bij een incidentmelding.

Ondertekening SLA

In ons onderzoek hebben we vastgesteld dat de SLA inzake het beheer van de 1-1-2- centrale niet ondertekend was. De reden hiervan is dat er geen overeenstemming is over de inhoud, specifiek inzake de financiële paragraaf. Het risico van het niet ondertekenen van de SLA is dat de afspraken die in de SLA zijn gemaakt hierdoor feitelijk geen formele status hebben waardoor geen verantwoordelijkheid afgedwongen wordt. Dit heeft tot gevolg dat afspraken niet worden nagekomen wat het beheer van de 1-1-2 centrale in gevaar kan brengen.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren vtsPN en KLPD zo spoedig mogelijk in overleg te gaan om overeenstemming te bereiken over de inhoud van de SLA en zorg te dragen dat beide partijen deze SLA ondertekenen.

Inmiddels is duidelijk geworden dat de SLA recentelijk is ondertekend door beide partijen.

6.2. Bevindingen en aanbevelingen t.a.v. dienstverlening

SLM Functie

In de periode vanaf april 2008 tot medio januari 2009 is de SLM functie aan de kant van KLPD ingevuld door het hoofd Functoneel Applicatie- en Gegevensbeheer. Echter, in de periode van januari t/m juni 2009 was de SLM functie aan de kant van KLPD niet ingericht. Daardoor kon in deze periode geen invulling worden gegeven aan de afspraken uit de SLA inzake rapportages en

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 9 van 12



- overlegvormen. Aan de zijde van vtsPN is de SLM functie in de periode van augustus 2008 t/m juni 2009 ingevuld door de servicecoördinator VG Land. Uit interviews is gebleken dat de SLM functie dusdanig groot was dat het in de toenmalige opzet, invulling door hoofd FA&G en servicecoördinator VG Land, niet de aandacht kon krijgen die het verdiende.

In juni 2009 is het beheer van de 1-1-2 centrale binnen vtsPN overgegaan van VG Land naar de Unit Meldkamer Systemen (UMS). Binnen UMS is een SLM-manager voor 1-1-2 benoemd. Vanaf dat moment is binnen KLPD eveneens een SLM-manager benoemd vanuit de Concerndienst Informatievoorziening (CDI).

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

We hebben geconstateerd dat de SLM-functie bij beide partijen is ingericht. We hebben na de onderzoeksperiode niet vastgesteld of deze inrichting in de praktijk werkt. Wij zijn van mening dat de SLM functie een zeer belangrijke pijler is onder het proces dat de 1-1-2 centrale uiteindelijk bereikbaar houdt. Wij adviseren u daarom het essentiële belang van deze functie te onderkennen en de SLM functie bij zowel KLPD als vtsPN uit te voeren conform de afspraken in de SLA..

Rapportagecyclus

In januari 2009 is door vtsPN een jaarrapportage opgesteld conform de afspraak in de SLA. Tot januari 2009 zijn de maandrapportages, opgesteld door vtsPN, naar KLPD verstuurd. Echter, dit gebeurde niet met een maandelijkse frequentie. Er werden veelal rapporten over verschillende maanden tegelijk opgeleverd. De maandrapportages bevatten conform de afspraken in de SLA informatie over afgesproken en gerealiseerde serviceniveaus, een overzicht van de (open en gesloten) incidenten gedurende de rapportageperiode, een overzicht van (open en gesloten) wijzigingen gedurende de rapportageperiode en een overzicht van de preventieve maatregelen die in de rapportageperiode hebben plaatsgevonden. Tot januari 2009 zijn deze rapportages door de servicecoördinator VG Land van vtsPN besproken met het hoofd FA&G KLPD. Vanaf januari 2009 zijn de maandrapportages door vtsPN opgesteld, echter deze zijn niet meer naar het KLPD gestuurd en ook niet besproken. Overigens is er vanuit KLPD ook geen verzoek gedaan aan vtsPN om de deze rapportages op te sturen en toe te lichten.

Het risico van het feit dat rapportages niet tijdig opgeleverd worden en niet worden besproken met de klant is dat er geen basis wordt gevormd voor het eventueel bijsturen van zaken. Daarnaast is er geen zicht op de feitelijke dienstverlening. Door het niet bespreken van de

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 10 van 12



- rapportages met de klant weet de leverancier niet of de dienstverlening naar tevredenheid van de klant wordt uitgevoerd.

Een voorbeeld van het laatste aspect is de verwondering van KLPD dat de storing op 9 en 10 april 2009 in de maandrapportage over de maand april niet in de beschikbaarheidscijfers zichtbaar was. Het betreffende incident is in de maandrapportage wel gemeld in bijlage B Overzicht incidenten en service requests.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren de cyclus van maandelijks rapporteren en bespreken in te richten conform de vastgelegde afspraken in de SLA. In deze maandrapportagebesprekingen dienen de wensen van de klant en de mogelijkheden van de leverancier hierin besproken te worden. Door een regelmatige cyclus van rapporteren en bespreken zullen de rapportages kwalitatief verbeteren.

Project- versus lijnorganisatie

Wij hebben in ons onderzoek vastgesteld dat veel betrokkenen in het proces 1-1-2 centrale onduidelijkheden hebben ervaren als het gaat om de lijnstructuur van de organisatie. Het project 1-1-2 opereert naast een bestaande going-concern organisatie.

Doordat een duidelijke lijnstructuur ontbrak waardoor medewerkers uit de lijn geen duidelijk aanspreekpunt hadden, hebben deze zich gewend tot de projectaansturing, waarmee men buiten de afgesproken communicatielijnen trad om zaken aan de orde te stellen. Deze situatie is onwenselijk omdat het een al complexe situatie nog complexer en onduidelijker maakt. Verder kan het ernstige gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening.

Hierbij komt in interviews naar voren dat KLPD inzake de 1-1-2 centrale een dubbelrol vervult: KLPD is gedelegeerd opdrachtgever vanuit BZK maar vervult tevens de rol van klant richting vtsPN. Deze rollen worden soms door één functionaris ingevuld wat de transparantie niet in alle gevallen ten goede komt.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij raden aan een duidelijk onderscheid aan te brengen in de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de lijnorganisatie en die van het project en dit bekend te maken bij de betrokken medewerkers.



- ***Inrichting incidentenproces***

Bij een kritisch proces als het beheer van de 1-1-2 centrale is het van belang dat Functioneel Beheer KLPD bij een storing tijdig en accuraat de ernst en impact kan bepalen. Dit zodat snel de juiste maatregelen kunnen worden getroffen door KLPD en eventueel vtsPN. Van belang hierbij is dat de ernst van een situatie bepaald wordt op basis van objectieve criteria.

Gebleken is dat de melding van incidenten van KLPD naar vtsPN niet in alle gevallen soepel verloopt. In interviews en incidentenrapportages wordt door vtsPN aangegeven dat de incidentmeldingen vanuit KLPD moeizaam gaan en onduidelijk zijn en dat het van belang is dat de juiste informatie wordt meegegeven. Dit heeft ernstige consequenties voor de continuïteit van de 1-1-2 centrale.

Bovenstaande geeft het belang aan van een helder incidentenproces met als onderliggende onderdelen een eenduidig classificatiesysteem met per prioriteit een uitgewerkt communicatieschema. Iedere betrokkene bij het proces dient precies te weten hoe te handelen bij welke prioriteit.

Hoewel in de SLA expliciet wordt weergegeven waaraan een incidentmelding dient te voldoen, blijkt in de praktijk dat vtsPN ervaart te weinig informatie te ontvangen om een incident te kunnen behandelen. Dit vereist communicatie tussen vtsPN en KLPD over de inhoud van de incidentmeldingen hetgeen momenteel niet structureel plaatsvindt.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren toe te zien op naleving van de gemaakte afspraken in de SLA met betrekking tot classificatie en melding van incidenten. Bovendien dienen beide partijen samen op zoek te gaan naar verbeteringen in het incidentenproces.

6.3. Managementrespons

Wij hebben de auditrapportage inzake de SLA op de 1-1-2 centrale ontvangen. Het management van DOC onderschrijft de bevindingen en aanbevelingen en geven hierbij een respons op de bevindingen en aanbevelingen.

Project Auditrapportage SLA 112-centrale
Projectcode SO 61
Versie 1.1
Datum 29-12-2009
Blad 12 van 12



- Teneinde de bevindingen uit het rapport op te lossen hebben wij een werkgroep 1-1-2 in het leven geroepen die in november 2009 voor het eerst bijeen is gekomen. Er is besloten om medewerkers van KLPD tactisch beheer 1-1-2, CDI SLM, CDI financieën en vtsPN UMS in deze werkgroep te laten deelnemen om een breed draagvlak te creëren. In de door de werkgroep opgestelde actielijst zijn de in het rapport geconstateerde bevindingen opgenomen.

7. Conclusie

Het doel van deze 0-meting is beoordelen of de afspraken zoals deze in de SLA tussen KLPD en vtsPN inzake de 1-1-2-centrale zijn vastgelegd door beide partijen worden nagekomen.

De opzet van de SLA is door ons als goed beoordeeld.

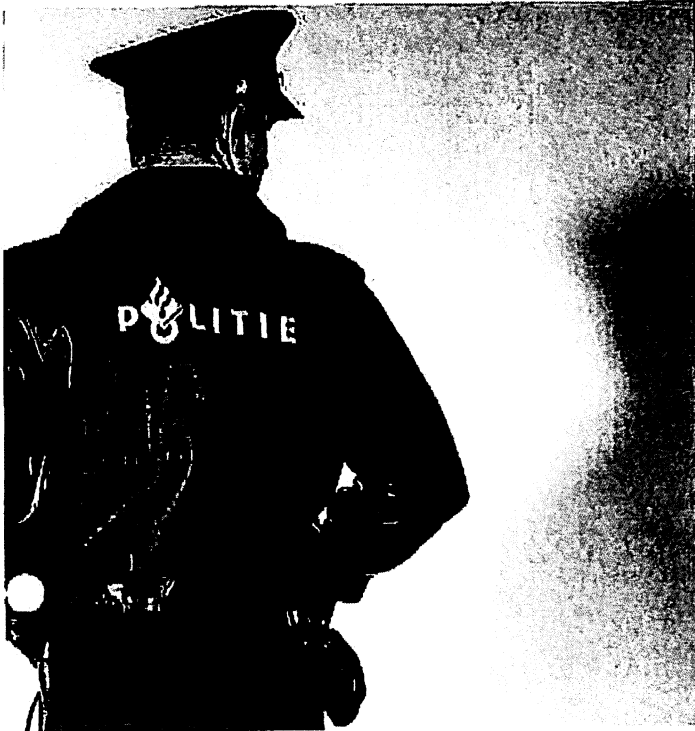
Gesteld kan worden dat in de onderzoeksperiode van april – juni 2009 in onvoldoende mate gevolg is gegeven aan de afspraken zoals gesteld in de SLA.

42

2011

Auditrapportage

Naleving SLA 112-centrale



Auditing

KLPD - DSO

31 augustus 2011

Project Auditrapportage Naloving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 2 van 20



Vaststelling:	
Datum	:
Korpsleiding	:

Opsteller(s)

senior vakspecialist Beleid en Doorlichting, afdeling Auditring, DSO

Onderwerp

Naloving SLA 112-centrale tussen KLPD en vtsPN

Versiebeheer

0.1	Eerste concept	Versie 0.1	10-06-2011
1.0	Versie 1.0	15-08-2011

Project **Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale**
Projectcode
Versie **1,0**
Datum **31-08-2011**
Blad **3 van 20**



Inhoudsopgave

1. Management samenvatting	4
2. Inleiding	6
2.1. Algemeen	6
2.2. Achtergrond	6
3. Doelstelling	7
4. Reikwijdte	7
5. Auditaanpak	7
6. Bevindingen en aanbevelingen	8

Bijlage 1: Lijst geïnterviewden

Bijlage 2: Matrix servicenormen SLA

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1,0
Datum 31-08-2011
Blad 4 van 20



•

1. Management samenvatting

Doelstelling

Het doel van deze audit is te beoordelen of de afspraken zoals deze in de SLA tussen KLPD en vtsPN inzake de 1-1-2-centrale zijn vastgelegd door het KLPD worden nagekomen.

Conclusie

Van de meeste normen uit het normenkader hebben wij kunnen vaststellen dat deze effectief zijn. Echter van een aantal normen op essentiële onderdelen stellen we vast dat deze niet effectief zijn. Dit betreft de volgende aspecten:

- Evaluatie van de dienstverlening
- Regulier overleg tussen KLPD en vtsPN;
- Herstelgarantie

Op basis van bovengenoemde bevindingen is ons algehele oordeel dat in de onderzoeksperiode van Januari – december 2010 niet in voldoende mate gevolg is gegeven aan de afspraken zoals gesteld in de SLA.

Belangrijkste bevindingen en aanbevelingen

Regulier overleg met KLPD

Wij hebben vastgesteld dat het SLA-overleg en het Service Review Overleg zoals deze zijn benoemd in de SLA niet conform de gestelde afspraken plaatsvinden en deels effectief zijn. De werking van het Service Review overleg is niet effectief.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij raden u aan bij het herijken van de SLA te inventariseren aan welke overlegstructuren de behoefte bestaat en deze ook als zodanig op te nemen in de SLA.

SLA-beheer

Wij hebben vastgesteld dat de jaarcyclus van het SLA in de praktijk niet effectief is. De huidige SLA is gedateerd 20 maart 2008 en derhalve niet meer actueel. Momenteel wordt gewerkt aan de herijking van deze SLA.

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 5 van 20



Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij raden u aan om – in samenwerking met de verantwoordelijken binnen vtsPN – zorg te dragen voor een actuele SLA.

Herstelgarantie

Wij hebben geconstateerd dat beheersmaatregelen in opzet en bestaan voor de 3 vormen van herstelgarantie te weten redundantie, fysieke uitwijkmogelijkheden en een technische herroutering van de data over de infrastructuur (failover) aanwezig zijn. Echter, de werking hebben we niet kunnen vaststellen vanwege het ontbreken van testresultaten. Dit geldt voor het testen van de calamiteitenschakeling zowel als voor het testen van de fysieke uitwijk.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren u om het testen van de herstelgaranties in het proces rondom de 1-1-2 centrale (redundantie, failover en fysieke uitwijk) periodiek te testen, de testresultaten vast te leggen en de eventuele bevindingen te implementeren en te monitoren op de implementatie ervan. Daarnaast adviseren wij u in de te herijken SLA specifiek aandacht voor de herstelgaranties te hebben en hiertoe adequate procedures (zowel voor KLPD als voor vtsPN) te beschrijven.

Bewaartermijnen 1-1-2 informatie

Systeem informatie, verkeersgegevens en gespreksgegevens dienen mede gebaseerd op wet- en regelgeving voor bepaalde perioden te worden bewaard. De werkzaamheden hiertoe vinden plaats bij vtsPN. Wij hebben niet kunnen vaststellen dat aan deze normen wordt voldaan vanwege het ontbreken van meetgegevens hieromtrent. Naast de back-up-functie is het belangrijk om zekerheid te hebben over de reproduceerbaarheid van de gegevens over een langere termijn (restore-functionaliteit). Over deze laatste functionaliteit is in de huidige SLA geen norm gesteld.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren u om te bepalen welke eisen het KLPD stelt aan de back-up en restore-functionaliteit. Daarnaast adviseren wij u de processen en procedures hieromtrent duidelijk te beschrijven en deze periodiek te testen. Verder adviseren wij u een gewenste norm op te nemen met betrekking tot de back-up and restore functionaliteit in de te herijken SLA.

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 6 van 20



•

2. Inleiding

2.1. Algemeen

Op verzoek van het diensthoofd Dienst operationele Ondersteuning en Coördinatie (DOC) : heeft de afdeling van het KLPD een audit uitgevoerd naar de naleving van de Service Level Agreement (hierna: SLA) tussen het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD) en de voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN) voor het beheer van de 1-1-2 centrale.

Het KLPD verzorgt het mobiele telefoonverkeer voor de 1-1-2 centrale. Bij de afdeling Intake (DOS) komen jaarlijks ongeveer 6 miljoen meldingen binnen. KLPD heeft het beheer van het 1-1-2 centrale uitbesteed aan vtsPN. Hiertoe is tussen genoemde partijen een SLA afgesloten. Deze SLA bevat buiten de Agreement zelf ook een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), waarin de SLA is uitgewerkt in concrete afspraken en procedures, en een Dossier Financiële Afspraken (DFA). In het DFA staan afspraken rondom de tarifiering en de facturering opgenomen.

Afgesproken is dat jaarlijks een audit plaats gaat vinden op het beheerproces van 1-1-2.

2.2. Achtergrond

In 2009 is door onze afdeling een 0-meting uitgevoerd naar de naleving van de SLA. Hierop is door het diensthoofd DOS (dhr.) aangegeven dat hij na een jaar een vervolgaudit uitgevoerd wenste te hebben. Deze audit betreft deze opdracht.

Gezien het feit dat in het 1-1-2 proces tevens activiteiten worden uitgevoerd door de vtsPN (Unit Meldkamer Systemen) is besloten om deze audit uit te voeren in een co-productie met de Interne Audit Dienst (IAD) van vtsPN. Concreet betekent dit dat door de auditors van KLPD en vtsPN hetzelfde toetsingskader wordt gehanteerd. De auditors van vtsPN voeren een audit uit bij vtsPN en de afdeling van het KLPD voert een audit uit binnen het KLPD.

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 7 van 20



3. Doelstelling

Het doel van deze audit is te beoordelen of de afspraken, zoals deze in de SLA tussen KLPD en vtsPN inzake het beheer van de 1-1-2-centrale zijn vastgelegd, door het KLPD worden nagekomen. Daar waar dat wenselijk dan wel noodzakelijk is, zullen aanbevelingen gedaan worden.

4. Reikwijdte

De onderzoeksperiode bestaat het kalenderjaar 2010. In deze audit wordt voor de naleving van de SLA door ons uitsluitend gekeken naar het gedeelte bij KLPD. Het naleven van de SLA door vtsPN zal door de Interne Audit Dienst (IAD) van vtsPN worden getoetst.

5. Auditaanpak

Als uitgangspunt voor de 0-meting is de bestaande SLA versie 1.0 d.d. 20 maart 2008 als norm gehanteerd. De afspraken uit de SLA zijn beschreven in een toetsingskader dat als uitgangspunt dient voor deze audit. Aan de hand van interviews met betrokkenen uit het 1-1-2 proces en het bestuderen van relevante documentatie, hebben wij beoordeeld of aan de normen wordt voldaan zoals deze gesteld zijn in genoemde SLA.

Zoals al genoemd betreft deze audit een co-audit die wordt uitgevoerd met de Interne Audit Dienst (IAD) van vtsPN. Door beide partijen (KLPD en vtsPN) zal een audit worden uitgevoerd op basis van hetzelfde toetsingskader (de afspraken uit de vigerende SLA). De auditoren hebben afgesproken dat inzake in elkaars dossiers zal plaatshebben bij de afronding van de audit.

Door beide afdelingen zal een rapportage worden opgesteld. De rapportage zal aan de opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Daarnaast zal de rapportage van de IAD van vtsPN ook aan de opdrachtgever van het KLPD beschikbaar worden gesteld. De KLPD-rapportage zal eveneens aan de opdrachtgever van vtsPN beschikbaar worden gesteld.

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 8 van 20



6. Bevindingen en aanbevelingen

De bevindingen in deze rapportage komen voort uit de afwijkingen tussen de SLA enerzijds (het toetsingskader) en de realiteit anderzijds. De bevindingen zijn – conform de opbouw van de SLA - gesplitst in bevindingen ten aanzien van de evaluatie van de dienstverlening (6.1.), het SLA-beheer (6.2.) en de servicenormen (6.3). In deze rapportage zullen wij alleen ingaan op de punten uit de SLA die afwijken van de normstelling in de SLA. Wanneer een beheersmaatregel niet of deels effectief is, melden we dat in deze rapportage. Buiten het feit dat een beheersmaatregel al dan niet effectief is, kan het voorkomen dat een beheersmaatregel niet van toepassing is omdat een bepaalde situatie zich bijvoorbeeld niet heeft voorgedaan.

6.1 Evaluatie van de dienstverlening

Volgens de SLA 'ontvangt het KLPD de Jaarrapportage waarin een samenvatting is gegeven van de maandelijkse rapportages, inclusief interpretatie en aanbevelingen'. In 2010 is geen Jaarrapportage ontvangen door KLPD. Derhalve is de werking van deze norm niet effectief. Naast de ontvangst en bespreking van de maandelijkse Service Level Rapportages, vinden wij het belangrijk dat de leverancier een Jaarrapportage opstelt waarin een reflectie wordt gegeven over de dienstverlening in het afgelopen jaar. In deze rapportage kunnen de maandrapportages in perspectief worden gezet door de leverancier wat een goed overall beeld kan geven over de dienstverlening in brede zin.

Aanbeveling (wenselijk op te volgen):

Wij adviseren u er bij de leverancier (vtsPN) op aan te dringen naast de maandelijkse service level rapportages ook een Jaarrapportage op te stellen en deze te verstrekken aan het KLPD.

6.2. Regulier overleg met het KLPD

Volgens de SLA 'vindt het Service Level Overleg maandelijks plaats. Hierin worden de SLR van de vorige maand en de overeengekomen service improvement programmes besproken. Het SLA overleg 1 x per kwartaal plaats. Hierin worden de ontwikkelingen bij het KLPD, de evaluatie van de geleverde dienst, de wijzigingen in dienstverlening, de toevoegingen van een nieuwe functionaliteit en de aankondiging van nieuwe tarieven en

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 9 van 20



diensten besproken. Het Service Review overleg vindt 1x per half jaar plaats. Hierin worden strategische onderwerpen en de klanttevredenheid besproken' .

Wij hebben vastgesteld dat het Service Level Overleg gedurende de controleperiode niet iedere maand heeft plaatsgevonden. Ook met betrekking tot SLA-overleg hebben wij geconstateerd dat deze niet plaatsvindt conform de afspraken in de SLA. Wel is een verbeterwerkgroep 1-1-2 ingesteld dat actielijsten bijhoudt. De werking van deze normen is deels effectief. Het Service Review overleg heeft in de controleperiode in het geheel niet plaatsgevonden en is daarmee niet effectief.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij raden u aan bij het herijken van de SLA te inventariseren aan welke overlegstructuren de behoefte bestaat en deze ook als zodanig op te nemen in de SLA.

6.3. SLA-beheer

In de huidige SLA is opgenomen dat ' binnen de jaarcyclus van het SLA wijzigingen op het vigerende SLA eerst in een addendum verwerkt worden. Eenmaal per jaar worden de addenda vervolgens verwerkt in een nieuwe SLA' .

De beheersmaatregel stelt dat volgens de wijzigingsprocedure gedurende het jaar addenda worden opgesteld waarna deze addenda geformaliseerd worden in een nieuwe SLA. Gedurende 2010 zijn geen addenda door beide partijen opgesteld en er is gedurende 2010 geen nieuwe SLA opgesteld. Hierdoor is de SLA van 2008 nog van kracht en gezien de ontwikkelingen van de afgelopen 3 jaar niet meer actueel.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij raden u aan om – in samenwerking met de verantwoordelijken binnen vtsPn – zorg te dragen voor een actuele SLA.

6.4. Herstelgarantie

De norm in de SLA is met betrekking tot herstelgarantie als volgt geformuleerd. ' Het systeem is redundant uitgevoerd. Stel vast of er zich incidenten hebben voorgedaan, waarbij de redundantie een rol heeft gespeeld, waarbij er een productieonderbreking heeft plaatsgevonden' . Een technische herrotering van data over de Infrastructuur op de

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centraal
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 10 van 20



uitwijklocatie, is mogelijk. Er is een uitwijklocatie. Stel vast of er zich incidenten hebben voorgedaan waarbij gebruik is gemaakt van de uitwijklocatie waarbij er een productieonderbreking heeft plaatsgevonden' .

Met betrekking tot Business Continuity Management wordt in de vigerende SLA melding gemaakt van drie vormen van herstelgarantie (redundantie, failover en uitwijk). Voor deze drie vormen geldt dat ze in opzet en bestaan aanwezig zijn. Echter, de werking hebben we niet kunnen vaststellen vanwege het ontbreken van testresultaten. Dit geldt voor het testen van de calamiteitenschakeling zowel als voor het testen van de fysieke uitwijk.

Het is van belang om de herstelgaranties periodiek te testen en de testresultaten vast te leggen. Daarnaast is het belangrijk om de eventuele bevindingen die uit een test naar voren komen, te implementeren. Herstelgaranties worden ingezet op kritische processen. Het proces rondom de 1-1-2 centrale is een kritisch proces. Het is daarbij belangrijk om te weten dat de herstelgaranties en de gerelateerde procedures conform de gewenste specificaties werken. In het kader van Business Continuity Management dient de aandacht voor de herstelgarantie(s) in het proces een onderdeel te vormen van de going concern business.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren u in de te herijken SLA specifiek aandacht te besteden aan de herstelgaranties en hieromtrent duidelijke processen en procedures te beschrijven (voor zowel KLPD als voor vtsPN).

Daarnaast adviseren wij u om de herstelgaranties (redundantie, failover en fysieke uitwijk) in het proces rondom de 1-1-2 centrale periodiek te (laten) testen, de testresultaten vast te leggen en de eventuele bevindingen te implementeren en te monitoren op de implementatie ervan.

6.5. Bewaartermijnen: systeem informatie, verkeersgegevens, gespreksgegevens

De normen met betrekking tot de bewaartermijnen van de gegevens zijn als volgt in de SLA geformuleerd. ' Systeem informatie (informatie over de werking van het communicatieplatform zoals lokale databases, IVR informatie en gebruik meldteksten, technische informatie werking communicatie platform en kostenregistratie) kent een bewaartermijn van 7 jaar. Verkeers-gegevens (informatie zonder persoonsgebonden



informatie zoals managementinformatie over gespreksaanbod en gespreksafhandeling en – handelingen) kennen een bewaartermijn van 5 jaar + lopende jaar. Gespreksgegevens (persoonsgebonden informatie zoals nummer en de bijbehorende gegevens en gespreksopnamen) kennen een bewaartermijn van: - persoonsgegevens: voor noodhulp twee maanden en voor misbruik zes maanden. – gespreksopnamen: voor noodhulp twee maanden en voor alle overige informatie 24 uur’ .

De uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het bewaren van gegevens vindt plaats bij vtsPN. Wij hebben de werking echter niet kunnen vaststellen vanwege het ontbreken van meetgegevens hieromtrent.

Naast het bewaren van de betreffende informatie is het ook belangrijk om zekerheid te hebben over de restore-functionaliiteit. De bewaarde informatie dient namelijk te allen tijde beschikbaar te zijn of te kunnen worden gemaakt. Uit interviews binnen het KLPD blijkt onzekerheid over de werking van de back-up and restore-functionaliiteit. Om gegevens na 5 of 7 jaar nog te kunnen reproduceren is het noodzakelijk dat periodiek getest wordt of procedures rondom back-up en restore werken.

Met betrekking tot deze functionaliiteiten is geen norm gesteld in de vigerende SLA.

Aanbeveling (noodzakelijk op te volgen):

Wij adviseren u om te bepalen welke eisen het KLPD stelt aan de back-up en restore-functionaliiteit. Daarnaast adviseren wij u de processen en procedures hieromtrent duidelijk te beschrijven en deze periodiek te testen. Verder adviseren wij u een gewenste norm op te nemen met betrekking tot de back-up and restore functionaliiteit in de te herijken SLA.

7. Oordeel

Het doel van deze audit is te beoordelen of de afspraken zoals deze in de SLA tussen KLPD en vtsPN inzake de 1-1-2-centrale zijn vastgelegd door het KLPD wordt nagekomen. Van de meeste normen uit het normenkader hebben wij kunnen vaststellen dat deze effectief zijn. Echter van een aantal normen op essentiële onderdelen stellen we vast dat deze niet effectief zijn. Dit betreft de volgende aspecten:

- Evaluatie van de dienstverlening
- Regulier overleg tussen KLPD en vtsPN;
- Herstelgarantie

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 12 van 20



Daarnaast hebben we van enkele normen uit het normenkader vastgesteld dat deze in de controleperiode niet van toepassing zijn geweest. Een aantal van deze normen is dermate essentieel dat deze in ons oordeel hebben meegewogen. Het betreft de volgende aspecten:

- SLA beheer
- Herstelgarantie
- Bewaartermijnen 1-1-2 Informatie

Op basis van bovengenoemde bevindingen is ons algehele oordeel dat in de onderzoeksperiode van januari – december 2010 niet in voldoende mate gevolg is gegeven aan de afspraken zoals gesteld in de SLA.

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale
Projectcode
Versie 1.0
Datum 31-08-2011
Blad 13 van 20



Bijlage 1

Lijst geïnterviewden

plv. Diensthoofd DOS

Strat. Procesbeheer 1-1-2; landelijke operationele
coördinatie

Unithoofd Intake

Strat. Procesbeheer 1-1-2; projectmanager 1-1-2

Service Level Manager 1-1-2, CDI

Adviseur 1-1-2

Functionaël Beheerder 1-1-2

Operationeel Chef Meldkamer

Procesvuerder Teleservice

vtsPN

Bijlage 2: Matrix servicenormen SLA

Onderwerp	Par.	Service norm dienstverlening	Conclusie werking	Conclusie werking
Service Level Agreement Evaluatie dienstverlening	2.1		afvsn	KLPD
* Service Level Rapportage (SLR)	1.	<p>Het KLPD ontvangt de maandrapportage. Hierin is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie over afgesproken en gerealiseerde serviceniveaus - een overzicht van de (open en gesloten) incidenten gedurende de rapportageperiode - een overzicht van de preventieve maatregelen die in de rapportageperiode hebben plaatsgevonden. <p>Het KLPD ontvangt de jaarrapportage waarin een samenvatting is gegeven van de maandelijkse rapportages, inclusief interpretatie en aanbevelingen.</p>		
* Jaarrapportage	2.			
Regulier overleg	2.2.			
* Service Level Rapportage overleg	1.	<p>Het Service Level Rapportage overleg vindt maandelijks plaats. Hierin wordt besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de SLR van de vorige maand - de overeengekomen service improvement programma's. 	Dieps effectief	Dieps effectief

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale

Projectcode

Versie 1.0

Datum 31-08-2011

Blad 2 van 20



•

		Deels effectief	Deels effectief
* SLA overleg	2.	Het SLA overleg vindt 1x per kwartaal plaats. Hierin wordt besproken: <ul style="list-style-type: none"> - de ontwikkelingen bij het KLPD - de evaluatie van de geleverde dienst - de wijzigingen in de dienstverlening - de toevoegingen van een nieuwe functionaliteit - de aankondiging van nieuwe tarieven en diensten. 	
* Service Review overleg	3.	Het Service Review overleg vindt 1x per half jaar plaats. Hierin wordt besproken: <ul style="list-style-type: none"> - de strategische onderwerpen - de klanttevredenheid. 	
Service Improvement Program	2.3		
* Service Improvement Plan (SIP)	1.	Een SIP wordt opgesteld waaraan de acties staan beschreven die er toe moeten leiden dat het verwachte service-level weer wordt gehaald, zoals deze zijn vastgelegd in de SLA of één van de onderliggende documenten.	N.v.t.
SLA Beheer	3		

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale

Projectcode

Versie 1.0

Datum 31-08-2011

Blad 3 van 20



* Documentenbeheerder	3.1	Een service coördinator van UMS voor de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD is eindverantwoordelijk voor het documentbeheer van de SLA.	N.v.t.
* Wijzigingsprocedure SLA	3.2	Binnen de jaarcyclus van het SLA worden wijzigingen op het vigerende SLA eerst in een addendum verwerkt. Een maal per jaar worden de addenda geformaliseerd in een nieuwe SLA.	N.v.t.
Servicenormen (bijlage A)			
* Servicetijd	5.1	Servicetijd: 24 uur 7 dagen in de week.	
* Response	5.2.1	Bij een incident met prioriteit Hoog vangt het herstel direct aan (7 x 24 uur) na melding. De oplostijd bedraagt 4 uur vanaf aanvang van werkzaamheden.	
	5.2.2	Bij een incident met prioriteit Midden vangt het herstel binnen twee uur aan (7 x 24 uur) na melding. De oplostijd bedraagt 4 uur vanaf aanvang van werkzaamheden.	
	5.2.3	Bij een incident met prioriteit Laag vangt het herstel binnen acht werkdagen aan (5 x 8 uur) na melding. De oplostijd bedraagt 8 uur vanaf aanvang van werkzaamheden.	
Herstelgarantie			
* Redundantie	6.1	Het systeem 1-1-2 is redundant uitgevoerd.	

Project Auditrapportage Naleving SLA 112-centrale

Projectcode

Versie 1.0

Datum 31-08-2011

Blad 4 van 20



* Failover	6.2	Een technische herrotering van data over de infrastructuur die op de uitwijklocatie (vtsPN, Driebergen) is mogelijk.		
		Een technische herrotering van data over de infrastructuur die op de uitwijklocatie (vtsPN, Driebergen) is mogelijk.	N.v.t.	N.v.t.
* Uitwijk	6.3	Er is een uitwijklocatie. Opzet en Bestaan		
		Er is een uitwijklocatie. Werking		
Afhandeling incidenten				
* Afhandeling incidenten	7.1	Alle incidenten worden afgehandeld als een incident met prioriteit Hoog. Aan het einde van het eerste jaar zal een evaluatie gestart worden om te komen tot een uitgebreide lijst met incidenten en de prioritering van deze incidenten. De prioriteit van een incident wordt door het KLPD bepaald aan de hand van impact en/of urgentie (zie schema op biz. 15 van de SLA)		
Beschikbaarheid				
* Spraakroutering	8.1	Communication Manager (CM) kent een beschikbaarheidspercentage 99,995% over een willekeurige aangesloten periode van 2190 uur.		



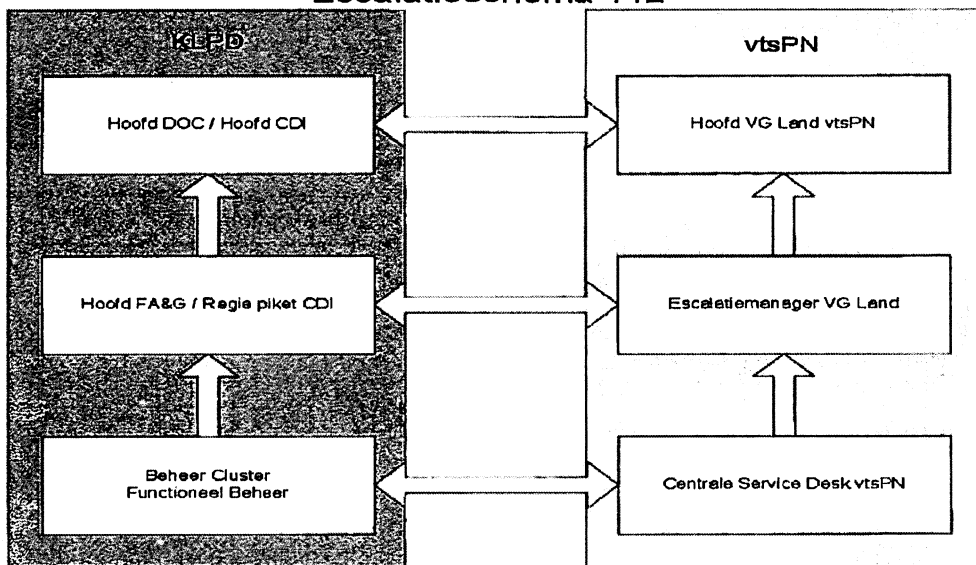
3.5 Service requests

Op dit moment zijn geen service requests gedefinieerd voor deze dienst. Aan het eind van het eerste jaar wordt de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD geëvalueerd. Eventueel worden op dat moment service requests gedefinieerd aan de hand van de ervaringen die opgedaan zijn in het eerste jaar met de dienstverlening.

3.6 Escalaties

Wanneer één van de partijen constateert dat de afwikkeling van een incident niet binnen de gestelde afspraken worden uitgevoerd, of voorziet dat dit niet zal gebeuren, dan kan geëscaleerd worden. In onderstaande tabel zijn de escalatieniveaus en functies van betrokkenen opgenomen. In eerste instantie dienen escalaties tussen de vtsPN en het KLPD plaats te vinden.

Escalatieschema 112



Nadat een escalatie heeft plaatsgevonden wordt bij voorkeur op dezelfde dag, uiterlijk binnen 24 uur na beëindiging van de escalatie, door de incidentmanager een Post Escalation Review meeting gepland. Het doel van deze meeting is het evalueren van de escalatie. Van een PER wordt een verslag gemaakt en naar het MT van VG Land gestuurd. Het rapport zal bij 1-1-2 gerelateerde escalaties, door de Service Coördinator van VG Land aan het KPLD worden verstrekt..



10. Escalatie reguliere processen

Bij de reguliere afhandeling van Incident, wijziging of de dienstverlening kan een meningsverschil ontstaan waarbij het nodig kan zijn dit hoger in de lijnorganisatie te beleggen.

Onderstaand schema geeft een overzicht van de aanspreekpunten tijdens escalatie van de reguliere processen.

Soort	Organisatie	1 ^o niveau	2 ^o niveau	3 ^o niveau
Incidenten Calamiteiten	UMS	Medewerker NMC	Senior Netwerkbeheer Specialist NMC	MT Operatiën
	KLPD	Functioneel Beheer 112 KLPD	SLM CDI	Dienstleiding CDI
Dienstverlening Wijzigingen	UMS	SLM UMS	Teamleider Dienstverlening	Hoofd Operatiën
	KLPD	SLM CDI	Unithoofd CDI SLM	Dienstleiding CDI

Schema 1: functionarissen escalatieniveaus reguliere processen

Zie verder bijlage B voor de contactpersonen.

2. Escalatieprocedure

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de diverse niveaus en rollen binnen de escalatie procedures die door MDC Operatiën worden gehanteerd.

2.1 2.1 Escalatie triggers

Een escalatie binnen MDC kan vanuit diverse kanalen in gang gezet worden. Binnen MDC onderscheiden we de volgende formele triggers.

2.1.1 Klantescalatie

Op basis van de in het DAP afgesproken procedure zijn geautoriseerde klanten bevoegd om een escalatie aan te melden. Dit kan zijn in gevallen dat incidenten niet binnen de afgesproken SLA normen hersteld zijn of indien een incident niet op juiste wijze opgelost is.

Een klantescalatie kan ook in gang gezet worden in geval van een zogenaamde 'zwaailichtcalamiteit'. Dit is een situatie waarbij de dienstverlening van MDC niet in gevaar is, maar waar de klant extra ondersteuning vraagt van MDC.

2.1.2 Interne escalatie

Op basis van de SLA afspraken met klanten en leveranciers wordt de doorlooptijd van incidenten gemonitord. Indien incidenten uit de tijd dreigen te lopen zal een interne escalatie in gang gezet worden. De norm hiervoor is dat deze escalaties in gang gezet worden een uur voordat de functiehersteltijd dreigt overschreden te worden.

2.1.3 Leveranciers escalatie

Op basis van de in het DAP afgesproken procedure zijn geautoriseerde personen bevoegd om een escalatie aan te melden. Leveranciersescalatie is met name van kracht in gevallen waarin MDC in gebreke blijft en dit ten koste gaat van het functieherstel.

2.2 Escalatie niveaus, rollen en bevoegdheden

Binnen MDC worden 4 escalatieniveaus gehanteerd. Afhankelijk van de aard van de escalatie wordt binnen deze niveaus hiërarchisch opgeschaald. De escalatieniveaus binnen MDC sluiten zoveel mogelijk aan bij de escalatieniveaus van klanten en leveranciers.

In bijlage 1 zijn de diverse niveaus met contactgegevens benoemd.

2.2.1 Regulier incident proces

Bij regulier proces is sprake van reguliere incidentafhandeling welke is belegd bij de functie Netwerkbeheerspecialist op het NMC.

De Netwerkbeheerspecialist is bevoegd om alle binnen de SLA en DAP beschikbare middelen in te zetten om een incident op juiste wijze te verhelpen.

2.2.2 1^o lijns escalatie

Bij 1^o lijns escalatie is sprake van een incident waarbij de service normen dreigen te overschrijden. De 1^o lijns escalatie wordt aangestuurd door het reguliere proces en is belegd bij de escalatiemanager.

De rol van escalatiemanager wordt uitgevoerd door de Senior Netwerkbeheerspecialisten op het NMC. De escalatiemanager is bevoegd om alle binnen de SLA en DAP beschikbare middelen aan te wenden om tot een snelle afhandeling van het incident te komen.

2.2.3 2^o lijns escalatie

Bij 2^o lijns escalatie is sprake van een situatie waarbij de servicenormen overschreden zijn en vanuit de 1^o lijns escalatie geen voortgang geboekt kan worden. De 2^o lijns escalatie wordt aangestuurd vanuit het 1^o lijns escalatieniveau en is belegd bij de calamiteitenmanager.

De rol van calamiteitenmanager wordt uitgevoerd door het Hoofd Operatiën, Teamleider NEC en Teamleider NMC. De calamiteitenmanager is bevoegd om extra financiële middelen (Conform F-mandaat vtsPN) en resources in te zetten om tot een snelle afhandeling van een incident te komen.

2.2.4 3^e lijns escalatie

Bij 3^e lijns escalatie is sprake van een situatie waarbij de servicenormen overschreden zijn en vanuit de 2^e lijns escalatie geen voortgang geboekt kan worden. De 3^e lijns escalatie wordt aangestuurd vanuit het 2^e lijns escalatieniveau en is belegd bij de crisismanager.

De rol van crisismanager wordt uitgevoerd door de divisiemanager van MDC. De crisismanager is bevoegd om extra financiële middelen (Conform F-mandaat vtsPN) en resources in te zetten om tot een snelle afhandeling van een incident te komen.

De crisismanager is verantwoordelijk voor de communicatie met de directie vtsPN en het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Bij afwezigheid van de crisismanager wordt deze communicatierol overgenomen door de calamiteitenmanager.

Service Level Agreement

**In het kader van de dienstverlening aan het
KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces
1-1-2**

Uitgegeven door: voorziening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Service Management VG Land

Contactpersoon:

Telefoon:

Fax:

**Samenstelling en
redactie:**

Versie: 1.0

Status: Definitief

© 2008 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzlening tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Voorwoord

1-1-2 is het Europese alarmnummer en is vanaf 1997 operationeel in Nederland. Elke politieregio draagt zorg voor het 1-1-2 verkeer uit de eigen regio en beschikt daartoe over een eigen 1-1-2 telefonie omgeving.

Het 1-1-2 alarmnetwerk bestaat thans uit 25 operationele telefonie omgevingen, 24 in de vaste openbare telefonie-infrastructuur en één landelijke ten behoeve van het mobiele 1-1-2 verkeer, die is ondergebracht bij het KLPD te Driebergen.

De binnenkomende 1-1-2 gesprekken worden vanuit de 1-1-2 telefonie omgevingen doorverbonden naar de "achterliggende" meldkamers van politie, brandweer en ambulance.

Sedert medio 1996 levert de vtsPN (voorheen ITO/ISC) een bijdrage aan de beleidsvorming van 1-1-2 en verzorgt een aantal beheertaken op tactisch en operationeel niveau.

In 2002 is door de EU de verplichting opgelegd om locatie informatie te kunnen verwerken bij het afhandelen van 1-1-2-oproepen. De huidige infrastructuur voor 1-1-2 stamt grotendeels uit 1998 en is gezien de huidige stand van techniek een betrouwbaar legacy meldkamer systeem: de basis is eenvoudig en betrouwbaarheid. Vastgesteld is dat de huidige 1-1-2 telefonie omgeving onvoldoende mogelijkheden biedt voor verwerking van locatiegegevens en de huidige 112 infrastructuur niet geschikt is voor aanpassingen die noodzakelijk zijn geworden door de snelle opkomst van nieuwe technologieën. Voorts heeft het KLPD vastgesteld dat de huidige 112 telefonie omgeving te weinig mogelijkheden biedt voor operationele (realtime) monitoring en bestrijding van misbruik van het nationaal noodnummer. Dit kan leiden tot een verminderde bereikbaarheid. Dit laatste is onaanvaardbaar voor het nationale noodnummer.

Voor u ligt de Service Level Agreement (SLA) voor het beschikbaar stellen, beschikbaar houden en beheer van het nieuwe communicatieplatform 1-1-2 ten behoeve van het Korps landelijke politiediensten.

Deze dienst staat niet beschreven als ICT-Service in de Producten en Diensten Catalogus van de vtsPN, aangezien deze dienst als maatwerkdienst aan het KLPD worden aangeboden.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Algemeen.....	6
1.1 Partijen	6
1.2 Onderwerp en toepasselijkheid	6
1.3 Scope	6
1.4 Looptijd	7
1.5 Kosten	7
1.6 Servicenormen	7
1.7 Klachten en escalatie	7
1.8 Ontbinding	7
1.9 Audits.....	8
1.10 Geschillen	8
1.11 Wijzigingen in de dienstverlening	8
1.12 Ondersteunende processen	8
1.13 Versiebeheer.....	8
2. Evaluatie van de dienstverlening	10
2.1 Service Level Rapportage.....	10
2.2 Regulier overleg met het KLPD.....	10
2.3 Service Improvement Program.....	11
2.4 Informatiebeveiliging	11
3. SLA Beheer.....	12
3.1 Documentenbeheerder.....	12
3.2 Wijzigingsprocedure SLA	12
3.3 Ondertekening	12
Bijlage A Servicenormen.....	14
Servicenormen dienstverlening.....	14
<i>Servicetijd, respons en prioriteit.....</i>	<i>14</i>
<i>Afhandeling incidenten.....</i>	<i>15</i>
<i>Herstelgarantie</i>	<i>15</i>
<i>O.....</i>	<i>16</i>
<i>penstaande zaken t.a.v. Service Normen</i>	<i>16</i>
<i>Beschikbaarheid</i>	<i>17</i>
<i>Onderhoud.....</i>	<i>18</i>
<i>Overzicht servicenormen beheer.....</i>	<i>19</i>

Overzicht bewaartermijnen 1-1-2 informatie	20
Bijlage B Overzicht van de dienstverlening	21
Bijlage C Afkortingen en definities	24

1. Algemeen

1.1 Partijen

- De voorziening tot samenwerking Politie Nederland, gevestigd te De Bilt, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur,

Hierna te noemen: vtsPN.

- De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, te dezen optredend als de beheerder van het Korps landelijke politiediensten, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur generaal Veiligheid,

Hierna te noemen: KLPD

1.2 Onderwerp en toepasselijkheid

In deze SLA wordt de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 vastgelegd, die door de vtsPN aan het KLPD wordt geleverd. Op deze dienstverlening is de tussen partijen geldende Mantelovereenkomst ICT dienstverlening van toepassing. In deze mantelovereenkomst wordt het juridisch kader ten aanzien van leveringen en betalingen vastgelegd. Voor een overzicht van de dienstverlening ten behoeve van het proces 1-1-2 van de vtsPN aan het KLPD wordt verwezen naar Bijlage B.

De volgende documenten maken deel uit van deze overeenkomst. Voor zover deze met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde. Deze overeenkomst, inclusief bijlagen, omvat de volgende documenten:

- De tussen partijen geldende Mantelovereenkomst ICT dienstverlening
- Service Level Agreement d.d. 20 maart 2008
- Product Dienst Specificatie Onderhoud en Beheer in het kader van de dienstverlening aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 en Service Continuity Plan versie 0.91 d.d. 11 maart 2008
- Dossier Afspraken Procedures
- Document Financiële Afspraken

1.3 Scope

De dienstverlening van de vtsPN aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 betreft het beschikbaar stellen, beschikbaar houden en het beheren van het communicatieplatform 1-1-2. In de scope van de dienstverlening vallen het technisch beheer en het applicatiebeheer. Deze zijn, technisch gezien, voor het communicatieplatform 1-1-2 onlosmakelijk met elkaar verbonden. Buiten de scope van de dienstverlening valt het functioneel beheer. Het functioneel beheer is belegd bij het KLPD. Voor

de goede werking van het bedrijfsproces 1-1-2 bij het KLPD is een goede samenwerking tussen functioneel beheer, technisch beheer en applicatiebeheer cruciaal. Voor de afspraken tussen functioneel beheer (KLPD) en technisch- en applicatiebeheer (vtsPN) wordt verwezen naar het DAP.

Tevens valt ook de openbare infrastructuur buiten de scope van deze SLA, omdat voor de oude 1-1-2 telefonie omgeving van het KLPD de openbare infrastructuur wordt gedeeld met het nieuwe communicatieplatform van het KLPD. De afspraken met betrekking tot de openbare infrastructuur zijn opgenomen in de Nadere Overeenkomst tussen KPN en het KLPD d.d. 1 juni 2005 en in de Raamovereenkomst voor Dienstverlening 1-1-2 van KPN aan BZK.

Voor een overzicht van de dienstverlening van de vtsPN aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 van het KLPD wordt verwezen naar Bijlage B. In deze bijlage is ook aangegeven welke componenten binnen de scope van deze SLA vallen en welke buiten de scope van deze SLA vallen.

1.4 Looptijd

De SLA gaat in op het moment van ondertekening dan wel schriftelijke opdrachtverstrekking voor de beschreven dienstverlening van de SLA en loopt tot en met 31 december van het lopende jaar. De SLA wordt jaarlijks op 1 januari stilzwijgend voor de periode van één jaar verlengd.

Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met in achtname van een opzegtermijn van tenminste drie maanden, zijnde voor 1 oktober van het lopende jaar. Na opzegging wordt door het KLPD en de vtsPN in redelijkheid en gezamenlijkheid het exit plan bepaald.

1.5 Kosten

Voor de kosten per dienst wordt verwezen naar het document: Dossier Financiële Afspraken 112 KLPD.

1.6 Servicenormen

Voor de servicenormen per dienst wordt verwezen naar de bijlagen. (bijlage A)

1.7 Klachten en escalatie

In de bijlagen staan de servicenormen vermeld. Ondanks gemaakte afspraken in de SLA kan het voorkomen dat er klachten zijn of dat verschil in inzicht bestaat over de geleverde dienstverlening. De communicatie bij klachten verloopt conform het escalatieschema zoals is opgenomen in het DAP.

1.8 Ontbinding

Voor de bepalingen ten aanzien van tekortschieten in de nakoming, ontbinding en opzegging wordt verwezen naar de tussen partijen geldende Mantelovereenkomst ICT dienstverlening.

1.9 Audits

Voor de bepalingen ten aanzien van initiëren en uitvoeren van audits wordt verwezen naar de tussen partijen geldende Mantelovereenkomst ICT dienstverlening.

1.10 Geschillen

Voor de bepalingen ten aanzien van geschillen ten aanzien van de dienstverlening wordt verwezen naar de tussen partijen geldende Mantelovereenkomst ICT dienstverlening.

1.11 Wijzigingen in de dienstverlening

Wijzigingen ten aanzien van de dienstverlening worden, conform de tussen partijen vastgelegde afspraken in de DAP, ingebracht. Verzoeken tot wijziging worden zo spoedig mogelijk besproken en tussen partijen overeengekomen. Verzoeken tot wijziging worden vastgelegd in een addendum op deze SLA.

Grote of belangrijke wijzigingen in de infrastructuur (inclusief het communicatieplatform) van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD of in de wijze waarop de infrastructuur wordt beheerd, zullen te allen tijde na overleg en in overeenstemming met het KLPD worden uitgevoerd. Het KLPD heeft het recht om de wijzigingen door onafhankelijke deskundigen te laten toetsen.

1.12 Ondersteunende processen

Binnen de vtsPN wordt voor technisch beheer gebruik gemaakt van ITIL processen ter ondersteuning van de dienstverlening. Voor het beheer in het kader van de dienstverlening aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 wordt gebruik gemaakt van ITIL processen ter ondersteuning van de gehele dienstverlening. Voor een beschrijving van deze processen wordt verwezen naar de PDS Onderhoud en Beheer in het kader van de dienstverlening aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2.

Voor de procedures die betrekking hebben op één of meerdere processen wordt verwezen naar het DAP.

1.13 Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Aanpassingen
0.1		10 november 2007	Eerste opzet
0.2		15 januari 2008	Opmerkingen KLPD verwerkt
0.3		1 februari 2008	Antwoorden KPN verwerkt
0.4		20 februari 2008	Opmerkingen KLPD verwerkt en vermelding Mantelovereenkomst verwerkt in de SLA.
0.5		4 maart 2008	Opmerkingen KLPD, en TB verwerkt
0.8		7 maart 2008	Opmerkingen KLPD verwerkt en ontbrekende informatie toegevoegd

0.9		14 maart 2008	Opmerkingen KLPD verwerkt
0.91		20 maart 2008	Laatste opmerkingen en toevoegingen mbt normen
0.95		26 maart 2008	Laatste opmerkingen en toevoegingen mbt DFA
0.99		8 april 2008	Opmerkingen BZK en KLPD toegevoegd
1.0		17 april 2008	Definitief document t.b.v. Stuurgroep

2. Evaluatie van de dienstverlening

Teneinde het KLPD inzicht te geven in de daadwerkelijk geleverde kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening worden door de vtsPN twee vormen aangeboden: Service Level Rapportage en regulier overleg met het KLPD.

2.1 Service Level Rapportage

Service Level Rapportages bevatten informatie over afgesproken en gerealiseerde serviceniveaus, een overzicht van de (open en gesloten) incidenten gedurende de rapportageperiode, een overzicht van de (open en gesloten) wijzigingen gedurende de rapportageperiode en een overzicht van de preventieve maatregelen die in de rapportageperiode hebben plaatsgevonden. In het DAP staat vermeld welke personen de maandelijkse rapportage ontvangen.

Naast de maandrapportage ontvangt het KLPD een jaarrapportage. In de jaarrapportage wordt een samenvatting gegeven van de maandelijkse rapportages, inclusief interpretatie en aanbevelingen.

Als aanvulling op de maandelijkse beschikbaarheidsrapportages heeft het KLPD de mogelijkheid een beschikbaarheidsrapportage aan te vragen waarbij de beschikbaarheid van de dienstverlening aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 gemeten wordt over een willekeurige aaneengesloten periode van 2190 uur. (3 maanden) Voor het bepalen van dit beschikbaarheidspercentage wordt de volgende formule gehanteerd:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = (1 - (T_{\text{tot}}/2190)) * 100 \%$$

T_{tot} = totaal aantal uren onbeschikbaarheid gedurende een willekeurige aaneengesloten periode van 2190 uur.

Wijzigingen ten aanzien van de dienstverlening worden direct opgenomen in de maandelijkse rapportages.

2.2 Regulier overleg met het KLPD

Regelmatig overleg is van essentieel belang voor de serviceverlening. De volgende overlegvormen en onderwerpen zijn overeengekomen.

Soort overleg	Frequentie	Onderwerpen
Service Level Rapportage overleg	1 x per maand	De SLR van de voorgaande maand. De overeengekomen service improvement programmes.
SLA overleg	1 x per kwartaal	Ontwikkelingen bij de klant, evaluatie van de geleverde dienst, wijzigingen in de dienstverlening, toevoegingen van een nieuwe functionaliteit, aankondigen van nieuwe tarieven en diensten

Service Review overleg	1 x per half jaar	Strategische onderwerpen, klanttevredenheid
------------------------	-------------------	---

Voor een nadere invulling van bovenstaande overlevormen wordt verwezen naar het DAP.

2.3 Service Improvement Program

Indien uit de service-evaluatie blijkt dat structureel afgesproken niveaus van de dienstverlening niet worden behaald, zal het hoofd VG Land van de vtsPN worden ingelicht door de Servicecoördinator VG Land. De vtsPN zal vervolgens een Service Improvement Plan (SIP) maken waarin de acties staan beschreven die er toe moeten leiden dat het verwachte service-level weer wordt gehaald, zoals deze zijn vastgelegd in de SLA of in één van de onderliggende documenten.

Een SIP kan verder ontstaan op aangeven van het KLPD, indien zij een verbetering of extra functionaliteit op een bestaande dienst wenst. Ten slotte kan een SIP ontstaan naar aanleiding van escalaties.

Het SIP maakt vast onderdeel uit van het Service Improvement overleg. Nadere details over dit overleg zijn beschreven in het DAP. Vóór de uitvoering van de plannen/acties uit het SIP, stemmen het KLPD en de vtsPN in met de beoogde doelen van de SIP-verbeteracties. (het waarom en het wat)

2.4 Informatiebeveiliging

De documenten die voor de vtsPN als uitgangspunt gelden voor het nemen van beveiligingsmaatregelen zijn:

- Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR);
- Regeling Informatiebeveiliging Politie (RIP);
- Basis Beveiliging Nederlandse Politie (BBNP);
- PODACS regeling BZK.

En de daarvan afgeleide documenten:

- Integraal Programma van Eisen voor ontwerp en bouw rekencentra ISC (in concept beschikbaar);
- Fysieke Beveiliging Rekencentra (handreiking, Concern Informatiemanagement Politie);
- Rapport Beveiligingsarchitectuur, versie 1.0 d.d. 16 juli 2006;
- Beveiligingsbeleid KLPD;
- Technische en Functionele aansluitvoorwaarden Nutsvoorziening.

3. SLA Beheer

3.1 Documentenbeheerder

De service coördinator van VG Land voor de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD is eindverantwoordelijk voor het documentenbeheer van de SLA.

3.2 Wijzigingsprocedure SLA

Het leveren van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD bevindt zich nog in de opstartfase. Daarom kan het voor de SLA nodig zijn om vaker dan eens per jaar wijzigingen/aanvullingen aan te brengen. Binnen de jaarcyclus van het SLA worden wijzigingen op het vigerende SLA eerst in een addendum verwerkt. Vanuit de evaluatie van de dienstverlening kunnen ook addenda komen. Eén maal per jaar worden de addenda geformaliseerd in een nieuwe SLA.

De manier waarop de wijzigingen op het SLA kunnen worden ingediend en zullen worden behandeld staat vermeld in het DAP.

Wijzigingen op de SLA kunnen hun weerslag hebben op de in paragraaf 1.2 genoemde gerelateerde documenten. Enerzijds omdat de wijzigingen in het SLA niet in strijd mogen zijn met de inhoud van bepaalde documenten, anderzijds omdat deze documenten eveneens aangepast moeten worden.

3.3 Ondertekening

Het KLPD en de vtsPN zijn deze SLA op 17 april 2008 overeengekomen.

De directeur generaal Veiligheid	
Handtekening:	Datum:
.....	
Naam:	Plaats:

De algemeen directeur vtsPN

Handtekening:

Datum:

.....

Naam:

Plaats:

Bijlage A Servicenormen

Servicenormen dienstverlening

Servicetijd, respons en prioriteit

Service op de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD, bediening en beheer wordt verleend op basis van serviceprofiel Hoog. Voor de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD is dit serviceprofiel aangepast. Voor de dienstverlening gelden de onderstaande normen:

- Servicetijd: 24 uur 7 dagen in de week.
- Response: bij een incident met prioriteit Hoog vangt het herstel direct aan (7 x 24 uur) na melding, bij een incident met prioriteit Midden vangt herstel binnen twee uur aan (7 x 24 uur) na melding en bij een incident met prioriteit Laag vangt herstel binnen acht werkuren aan (5 x 8 uur) na melding.
- Prioritering is gebaseerd op de formule Impact x Urgentie. Voor de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD wordt uitgegaan van drie prioriteringen te weten, Hoog, Midden en Laag. Hieronder volgt een schema op te komen tot de juiste prioritering van een incident.

Impact

Aantal bedieningsplekken	Impactfactor
1 of 2 bedieningsplekken	1
3 bedieningsplekken	2
Meer dan 3 bedieningsplekken op 1 locatie	4
Meer dan 3 bedieningsplekken op 2 locaties	8

Urgentie

Kan uitwijken / uitstellen	Urgentiefactor
Meer dagen	1
Tot de volgende dag (ongeveer 8 uur)	2
Tot later dezelfde dag (ongeveer 4 uur)	4
Niet	8

Prioriteit

Waarde	Prioriteit	Hersteltijd	Oplooptijd
64	Hoog	Direct (7 x 24)	4 uur vanaf aanvang van werkzaamheden
32 en 16	Hoog	Direct (7 x 24)	4 uur vanaf aanvang van werkzaamheden
2,4 en 8	Midden	Binnen 2 uur (7 x 24)	4 uur vanaf aanvang van werkzaamheden
1	Laag	Binnen 8 uur (5 x 8)	8 uur vanaf aanvang van werkzaamheden

De prioriteit wordt bij intake bepaald door het KLPD aan de hand van bovenstaand schema. De prioriteit kan in overleg tussen de vtsPN en het KLPD naar boven of beneden bijgesteld worden, maar uiteindelijk bepaalt het KLPD de prioriteit.

Bij incidenten met prioriteit Laag worden tijdens kantooruren herstelwerkzaamheden uitgevoerd. Het KLPD kan de vtsPN verzoeken ook buiten kantooruren herstelwerkzaamheden uit te voeren. De extra kosten die herstelwerkzaamheden buiten kantooruren met zich meebrengen worden doorberekend aan het KLPD. Eenmaal aangevangen herstelwerkzaamheden dienen afgemaakt te worden, ook al vinden deze herstelwerkzaamheden buiten kantooruren plaats. Voor deze herstelwerkzaamheden wordt geen factuur verzonden aan het KLPD.

Afhandeling incidenten

Alle incidenten worden afgehandeld als een incident met prioriteit Hoog. Aan het einde van het eerste jaar zal een evaluatie gestart worden om te komen tot een uitgebreide lijst met incidenten en de prioritering van deze incidenten.

Herstelgarantie

Ten behoeve van het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD is een set van tactische maatregelen genomen. Deze maatregelen bestaan uit:

- Redundantie
- Failover
- Uitwijk

Redundantie

De redundantie in het systeemontwerp van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD heeft één enkel doel voor ogen. Dit doel is het voorkomen dat manifeste bedreigingen van functionaliteiten uitmonden in productieonderbrekingen van het bedrijfsproces 1-1-2 van het

KLPD.

Failover

Een failover is een technische herroutering van data over infrastructuur die op de uitwijklocatie () aanwezig is. Een failover is bedoeld om de impact van de gevolgen van productieverstoringen op één locatie te minimaliseren. Een failover heeft geen functionele gevolgen voor de dienstverlening en gebruikers merken hier in voorkomende gevallen weinig tot niets van. In praktijk is een failover de omschakeling van de binnenkomende calls van de hoofdlocatie (KLPD, Driebergen) naar de uitwijklocatie en vice versa.

Uitwijk

De uitwijk is bedoeld om de impact van gevolgen bij calamiteiten te minimaliseren. Bij een uitwijk nemen de gebruikers fysiek plaats op de uitwijklocatie. Afhankelijk van de beschikbaarheid van het bedrijfsproces 1-1-2 voor het KLPD kan ook gekozen worden voor een uitwijk in combinatie van een failover.

Door het nemen van bovenstaande set van tactische maatregelen is de kans dat het bedrijfsproces wordt verstoord te verwaarlozen. Daarom wordt ten aanzien van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 van het KLPD niet gesproken over een functieherstelgarantie. Immers de dienstverlening is zo ingericht dat de kans dat het KLPD niet kan beschikken over het bedrijfsproces 1-1-2 uitermate klein is en derhalve te verwaarlozen is.

In het kader van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 wordt gesproken over de herstelgarantie van incidenten. De herstelgarantie is de garantie op herstel van een (deel) functionaliteit binnen de hersteltijd. Onder hersteltijd wordt verstaan de tijd tussen de storingsmelding door het KLPD aan de vtsPN dan wel geconstateerd door de vtsPN en het gereed melden van de storing door de vtsPN aan het KLPD. (danwel het tijdstip waarop de vtsPN de gereedmelding tracht door te geven aan het KLPD) De hersteltijd is, gelet op bovenstaande, onafhankelijk van redundantie. Voor incidenten met prioriteit Hoog geldt een herstelgarantie van 4 uur gerekend vanaf het moment van aanmelding; voor incidenten met prioriteit Midden geldt een herstelgarantie van 4 uur gerekend vanaf het moment van aanvang van de herstelwerkzaamheden en voor incidenten met prioriteit Laag geldt een herstelgarantie van 8 werkuren gerekend vanaf het moment van aanvang van de herstelwerkzaamheden.

Openstaande zaken t.a.v. Service Normen

Er zijn een aantal zaken waar nog over gesproken en onderhandeld wordt tussen vtsPN en KLPD. Deze openstaande zaken hebben betrekking op de service normen t.a.v. ondersteuning van:

- Bedieningsplekken
 - Aangeboden service norm is: Incidenten gerelateerd aan de hardware van de bedieningsplekken die niet in beheer zijn van het KLPD, wordt de geldende herstelgarantie in 70% van de Prio Hoog incidenten en in 80% van de Prio Midden en Prio Laag incidenten gegarandeerd.

KLPD heeft aangegeven dat bovengenoemde Service Normen ongewenst zijn voor een service met de kenmerken zoals die van 112 en heeft daarom vtsPN gevraagd om de service normen op het zelfde niveau te brengen als die voor de rest van het 112 communicatieplatform.

- Voice-logging (BUMICOM)
 - Aangeboden Service Norm is: Tijdens de garantieperiode (1 jaar) wordt er service uitgevoerd op basis van de garantie waarbij geen service window en performance is vastgelegd. De service wordt uitsluitend in werktijd (8x5) uitgevoerd.

Er dient een onderhoudscontract met BUMICOM afgesloten te worden met de door het KLPD gewenste service normen.

Wanneer de gespreken over bovenstaande openstaandepunten zijn afgerond zullen de afgesproken wijzigingen door middel van een *SLA Addendum* aan deze SLA worden toegevoegd

Beschikbaarheid

De dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 aan het KLPD bestaat uit meerdere componenten. Hieronder volgt een overzicht van de beschikbaarheidnormen voor de verschillende componenten.

Verdeling/Infrastructuur	Product/Dienst	Beschikbaarheidspercentage
Spraakroutering		99,995% over een willekeurige aaneengesloten periode van 2190 uur
Spraak Services		98,5% over een willekeurige aaneengesloten periode van 2190 uur
Agent Services		98,5% over een willekeurige aaneengesloten periode van

		2190 uur
Rapportage		98,5% over een willekeurige aaneengesloten periode van 2190 uur

Voor een overzicht van de componenten van de dienstverlening, de koppelvlakken en de technische tekening daarvan wordt verwezen naar Bijlage B.

Onderhoud

Het onderhoudswindow op de productieomgeving wordt in nauw overleg tussen KLPD, vtsPN en KPN/Newtel vastgesteld. De beschrijvingen van onderhoud en regulier beheer van de dienstverlening ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2 voor het KLPD wordt beschreven in de PDS. De onderhoudsprocedure wordt gedetailleerd beschreven in de DAP en zal zoveel mogelijk, in verband met het ontbreken van een testomgeving, voorzien in beschikbaarheid van de omgeving tijdens gepland onderhoud. Elk gepland onderhoud zal minimaal twee weken van te voren ter goedkeuring aan het KLPD worden voorgelegd. Het voorstel zal zijn voorzien van documentatie, een impactanalyse en een rollback scenario. Onderhoud zal in overleg met het KLPD worden uitgevoerd.

Overzicht servicenormen beheer

Service norm	Waarde
Servicetijd	<i>Productieomgeving</i> : 7 x 24 uur.
Beschikbaarheidgarantie	<i>Productieomgeving</i> : Spraakroutering: 99,995% tijdens servicetijd inclusief gepland onderhoud. Spraakservices: 98,5% tijdens servicetijd inclusief gepland onderhoud Agentservices: 98,5% tijdens servicetijd inclusief gepland onderhoud Rapportage: 98,5% tijdens servicetijd inclusief gepland onderhoud
Herstelgarantie	<i>Productieomgeving</i> : Prioriteit Hoog : 4 uur na melding (7 x 24 uur) Prioriteit Midden : 4 uur nadat de werkzaamheden gestart zijn (7 x 24 uur) Prioriteit Laag : 8 uur nadat de werkzaamheden gestart zijn (5 x 8 uur)
Onderhoudswindow ¹	<i>Productieomgeving</i> : In nauw overleg met KLPD. Gebruik van een onderhoudswindow wordt minimaal twee weken van tevoren gecommuniceerd en afgestemd met KLPD.
Incidentmeldingen	7 x 24 uur via de Service Desk VG Land
Responsetijd	Prioriteit Hoog: Direct na melding

¹ Zonodig komen vtsPN en KLPD afwijkende onderhoudsperiodes overheen als hier gezien de urgentie of hoeveelheid wijzigingen behoefte aan bestaat.

	<p>Prioriteit Midden: Binnen twee uren.</p> <p>Prioriteit Laag:: Binnen acht kantooruren.</p>
--	---

Overzicht bewaartermijnen 1-1-2 informatie

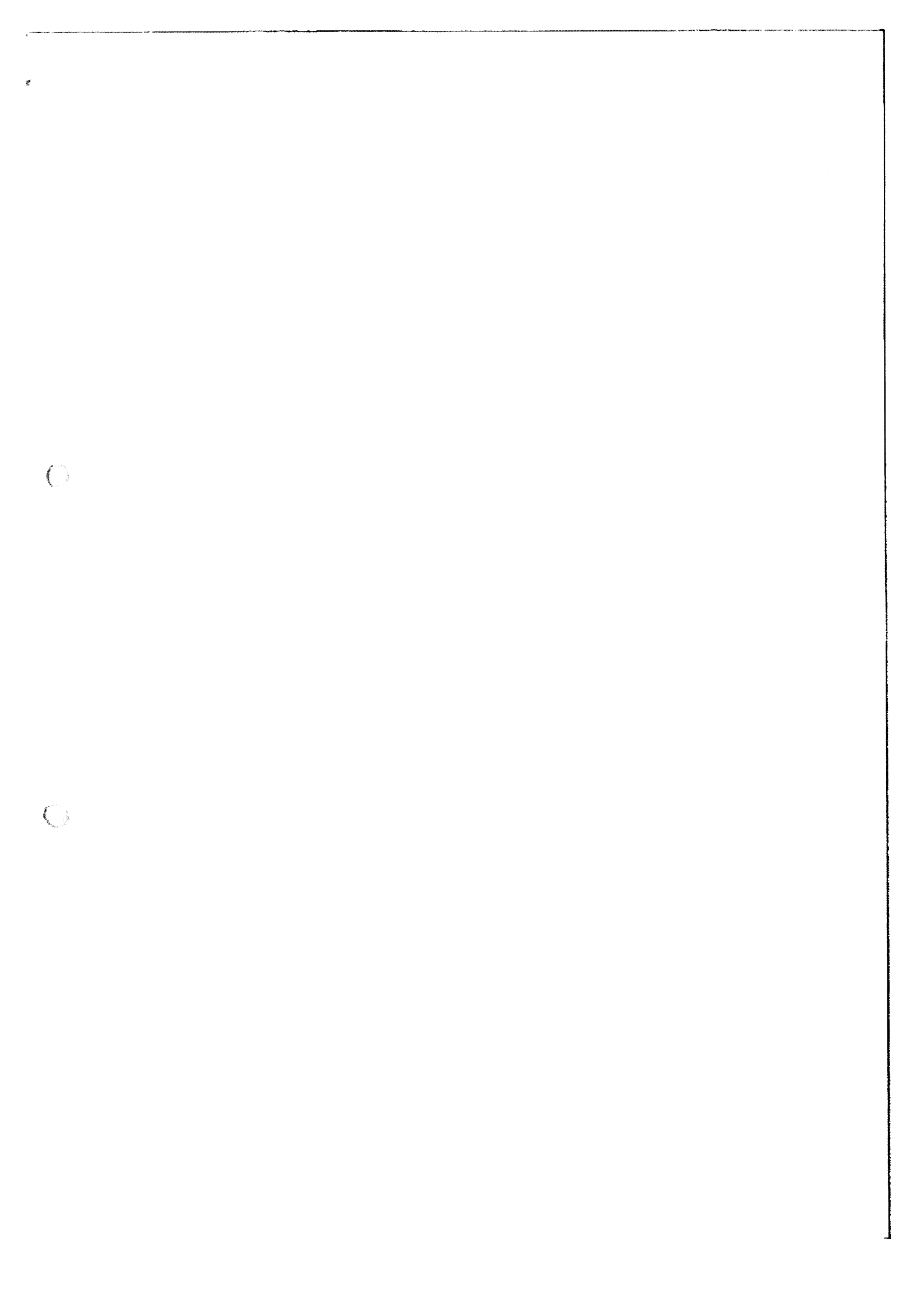
Voor informatie opgeslagen in het communicatieplatform 1-1-2 wordt een onderscheid gemaakt in drie soorten informatie:

- **Systeeminformatie:** informatie over de werking van het communicatieplatform zoals locatie databases, IVR informatie en gebruik meldteksten, technische informatie werking communicatieplatform en kostenregistratie.
- **Verkeersgegevens:** informatie zonder persoonsgebonden informatie zoals management informatie over gespreksaanbod en gespreksafhandeling en gesprekshandelingen.
- **Gespreksgegevens:** persoonsgebonden informatie zoals nummer en de bijbehorende gegevens en gespreksopnamen.

Informatie	Wettelijke grondslag	Bewaartermijn
Systeeminformatie	<p>Wet op archivering</p> <p>Selectielijst Archiefbescheiden van (regionale) politieorganisaties</p> <p>Fiscale wetgeving</p>	7 jaar
Verkeersgegevens	<p>Wet op archivering</p> <p>Selectielijst Archiefbescheiden van (regionale) politieorganisaties</p>	5 jaar + lopende jaar
Gespreksgegevens	Wettelijke bepalingen Telecommunicatiewet	<p>Persoonsgegevens: voor noodhulp twee maanden en voor misbruik zes maanden</p> <p>Gespreksopnamen: voor noodhulp twee maanden. Alle overige informatie 24 uur.</p>







Bijlage C Afkortingen en definities

Beschikbaarheid	Zie functionele beschikbaarheid
BZK	Het Ministerie van Binnenlandse Zaken
CDI	Concern Dienst Informatievoorziening
Communicatieplatform	Het geheel aan componenten, zoals beschreven in Bijlage B, die tezamen de dienstverlening vormen van het bedrijfsproces1-1-2 voor het KLPD.
DAP	Dossier Afspraken en Procedures. Een beschrijving van afspraken tussen de vtsPN en het KLPD met betrekking tot operationele procedures. Tevens geeft dit document een opsomming van contactpersonen binnen de vtsPN en het KLPD.
DFA	Dossier Financiële Afspraken. Een beschrijving van financiële afspraken tussen vtsPN en het KLPD.
DOC	Dienst operationele Ondersteuning & Coördinatie
Feestdagen	Onder feestdagen vallen de volgende dagen: nieuwjaar, paasdagen, koninginnedag, hemelvaartsdag, pinksterdagen, kerstdagen en de nationale feestdag "bevrijdingsdag". Feestdagen worden als zondagen beschouwd.
Herstelgarantie	De garantie op herstel van een (deel) functionaliteit binnen de hersteltijd. Onder hersteltijd wordt verstaan de tijd tussen de storingsmelding door het KLPD aan de vtsPN dan wel geconstateerd door de vtsPN en het gereed melden van de storing door de vtsPN aan het KLPD. (danwel het tijdstip waarop de vtsPN de gereedmelding tracht door te geven aan het KLPD) De hersteltijd is, gelet op bovenstaande, onafhankelijk van redundantie.
Functionele beschikbaarheid	Onder functionele beschikbaarheid wordt verstaan de tijd waarin een dienst gedurende de servicetijden, onder overeengekomen condities, voor de beoogde gebruikers te gebruiken is.
Incident	Onder incident wordt verstaan, een storing in de onderhavige dienst en/of component.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. ITIL is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van een ICT organisatie.
Kantoortijd	Maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.
KLPD	Korps landelijke politiediensten.
PDS	Product/diensts specificatie. Een beschrijving van de dienstverlening van de vtsPN aan het KLPD waarin nadere afspraken met betrekking tot de dienstverlening zijn vastgelegd.
PODACS-regeling	Politie Data CommunicatieSysteem-regeling

Responstijd	Onder responstijd wordt verstaan, de met de klant overeengekomen maximale tijdsduur tussen melding van het incident en de aanvang van het herstel op de plaats van storing. Deze garantie is alleen tijdens de overeengekomen servicetijd van kracht.
Servicetijd	Onder servicetijd wordt verstaan, de met de klant overeengekomen tijd voor deze dienst, waarbinnen een beroep gedaan kan worden op de in de SLA beschreven servicenormen.
SIP	Service Improvement Program. Beschrijving van maatregelen ter verbetering van de dienstverlening.
SLA	Service Level Agreement. Een overeenkomst tussen de vtsPN en het KLPD waarin is aangegeven welke diensten tegen welke prijzen en servicenormen worden afgenomen.
Technisch beheer	Dat deel van het beheer dat zich richt op de exploitatie van de IT-infrastructuur en het onderhoud aan de technische infrastructuur.
Technische beschikbaarheid	Onder technische beschikbaarheid wordt verstaan de tijd waarin een component of verzameling componenten, als onderdeel van een dienst beschikbaar is.
vtsPN	voorziening tot samenwerking Politie Nederland



• IV&T / UMS

Postadres Odijkerweg 19, Driebergen

Internet www.vtspn.nl



• vts Politie Nederland

Aan

Afschrift aan Stuurgroep Programma 1-1-2,
Klankbordgroep
Kwaliteitsborging Dienst 1-1-2 KLPD

• Memo
Werkafspraken

Werkafspraken en addenda SLA

Van

Steller

Telefoonnummer

GSM

E-mail

Versie 1.0

Datum 15-06-2009

Onderwerp Werkafspraken en addenda SLA

Bijlage(n) 3

> Inleiding

- Dit document is een aanvulling op het SLA tussen KLPD en vtsPN (te weten "Service Level Agreement in het kader van de dienstverlening aan het KLPD ten behoeve van het bedrijfsproces 1-1-2" versie 1.0 d.d. 17 april 2008). Deze aanvulling is om een aantal redenen noodzakelijk:
 - Het SLA dekt niet volledig de lading, aangezien het is geschreven op het 1.0-systeem en per 30 maart 2009 het 2.1-systeem live is
 - Het KLPD heeft aangegeven gebruik te willen maken van addenda om het verschil tussen 1.0 en 2.1 te overbruggen
 - De SLA en DAP worden geüpdate naar aanleiding van een evaluatie van de dienstverlening van vtsPN aan KLPD m.b.t. 1-1-2. Tevens wordt in de geüpdate versies de werkwijze van UMS verwerkt. Het moment van update ligt in de tijd ná de vtsPN-interne overdracht van beheerwerkzaamheden van VG-Land naar UMS.

De werkafspraken in dit document treden per 17 juni 2009 om 08:00 uur in werking.



Bijlage 1: Contactpersonen

Interface Operations (7x24) Incidenten	
Unit Meldkamer Systemen	<i>Network Management Centrum</i> E: T: fax:
Korps Landelijke Politie Diensten	<i>Functioneel, Applicatie & Gegevensbeheer</i> E: T: fax:

Escalatie Incidenten	
Unit Meldkamer Systemen	niveau 1 NMC niveau 2 Escalatiemanager NMC (senior) niveau 3 MT consignatie (bereikbaar via escalatiemanager NMC)
Korps Landelijke Politie Diensten	niveau 1 Beheercluster Functioneel Beheer niveau 2 Regie piket CDI niveau 3 – Hoofd SLM

Interface Service Management Algemeen	
Unit Meldkamer Systemen	<i>Service Level Management</i> E: T: M:
Korps Landelijke Politie Diensten	<i>Service Level Management CDI</i> E: M:



**Interface Service Management
Wijzigingen**

Unit Meldkamer Systemen

Service Level Management

E: !

T:

M:

**Aankondiging werkzaamheden
door UMS**

Korps Landelijke Politie Diensten

Service Level Management CDI

E:

**Aanvraag wijzigingsverzoeken
door het KLPD**

Korps Landelijke Politie Diensten

Service Level Management CDI

E:



Bijlage 2: Functionaliteitenlijst

	Release 1.0	Release 2.0	Release 2.1
Centralist			
Beller toevoegen aan Tijdelijke Witte Lijst	x	x	x
Voicelogging	x	x	x
Opnemen/afspelen van Persoonlijke Meldtekst	x	x	x
Instant Webplay (afspelen van Voicelogs)	x	x	x
Locatie Informatie van KPN-bellers	x	x	x
Telefoongids	x	x	x
Meldingen (wachtrijmeldingen)	x	x	x
Labelen van Misbruikgesprekken	x	x	x
Ontvangen van My-SOS oproepen	x	x	x
Realtime Viewer	x	x	x
Zwarte Lijst - Preventieve maatregelen			
Handmatig versturen van een SMS-bom		x	x
Handmatig versturen van een Voicebom		x	x
<i>Automatisch versturen van een SMS-bom (valt formeel buiten scope, maar werkt wel)</i>		x	x
<i>Automatisch versturen van een Voicebom (valt formeel buiten scope, maar werkt wel)</i>		x	x
Zwarte Lijst - Wijze van afhandelen van het gesprek			
Tijdelijke Zwarte Lijst - Afspelen van een waarschuwing, dan doorverbinden naar 112		x	x
Permanente Zwarte Lijst - Afspelen van een waarschuwing, dan verbinding verbreken		x	x
Skill-based routing (Functies mogelijk voor beperkt aantal Centralisten beschikbaar)			
Misbruik Informatie Lijn (Beller kan voicemail achterlaten)		x	x
Regio Informatie Lijn (nummer dat door Regio's kan worden gebruikt om vragen te stellen)		x	x
Teksttelefoon (geïntegreerd in de 112 applicatie)		x	x
Locatie Informatie van T-Mobile, Vodafone, KPN			
			x



• vts Politie Nederland

Supervisor			
Tabblad 'Contact'			
Zelfde functionaliteit als de Centralist	x	x	x
Tabblad 'Beheer'			
Beheren van Tijdelijke Witte Lijst	x	x	x
Raadplegen van Permanente Witte Lijst	x	x	x
Versturen van 'Broadcast Message' naar Centralisten	x	x	x
Beheren van Tijdelijke Zwarte Lijst		x	x
Raadplegen van Permanente Zwarte Lijst		x	x
Contact Historie Viewer : opvragen van Locatie Informatie			x
Tabblad 'Monitor'			
Aantal oproepen per Telecom Provider raadplegen			x
Rapportage			
CMS Supervisor (o.a. realtime informatie)	x	x	x
Florin (rapportage van kosten)	x	x	x
Instant Webplay	x		



• **Bijlage 3: Dataroutering locatie-informatie**

Europese regelgeving vereist dat de Nederlandse staat locatie-informatie van mobiele bellers op het alarmnummer geautomatiseerd kan verwerken. Met het 2.1-systeem ('communicatieplatform') is het daarom technisch mogelijk gemaakt de door telecomproviders T-Mobile, Vodafone en KPN geleverde locatie-informatie te verwerken tot visuele representaties van de locatie waaruit een noodoproep plaatsvindt.

De aanlevering van de locatie-informatie door telecomproviders zelf (ook wel 'dataroutering') is geen onderdeel van de dienstverlening van vtsPN aan het KLPD. Er zijn op het moment van schrijven geen overeenkomsten die dit formeel regelen. De betrokken partijen, te weten BZK, KLPD en vtsPN, streven er wel naar de verantwoordelijkheid bij vtsPN te beleggen. Er wordt onderzocht hoe dit juridisch adequaat dient te worden geborgd.

Totdat de hierboven bedoelde situatie tot stand is gekomen, levert UMS vanuit coulance jegens BZK en KLPD de incidentafhandeling die uitgevoerd wordt door het NMC. Hiervoor kan vtsPN –en in het bijzonder UMS- echter geen verantwoordelijkheid dragen, danwel aansprakelijk voor zijn. De afspraken die nodig zijn om tussen providers en UMS, en tussen UMS en KLPD deze coulanceregeling correct te laten verlopen, zijn reeds gemaakt. Tussen providers en UMS zijn 'annexen' voorgesteld die, tot de verantwoordelijkheid juridisch is belegd, werken als werkafspraken; tussen UMS en KLPD geldt de werkafpraak dat het reguliere incidentproces (belegd in het DAP, behorende bij het SLA) ook voor dataroutering wordt gebruikt. De werkafspraken volgen de bepalingen uit de beschreven documenten, echter kunnen er voor dataroutering geen rechten aan worden ontleend.

Indien de providers geen gehoor geven aan verzoeken van UMS m.b.t. de levering van locatie-informatie, wordt dit direct als incident teruggelegd bij het KLPD.

Alle bekende meldingen 112 infrastructuur

Beheerorganisatie GMF - Gemaakt door op 13 juli 2012



Lijn	Naam aanmelder	Categorie	Subcategorie	Soort binnenkomst	Soort melding	Datum aanmelding	Afgemeld	Behandelaar
Verzoek	06-03-2012 16:15 Verbrekende gesprekken op de 112, zowel via lokaal als wel via 06- driebergen. Sinds 15:30 tot heden.	Telefonie meldkamer	112	Mondeling	Storing	6 maart 2012 16:11	Ja	
Actie	23-03-2012 16:54 Op 20-03-2012 is een mailje gestuurd door [naam] hierin zatten de bewuste gesprekken, gaan ervan uit dat dit incident nu afgedaan kan worden.							
	16-03-2012 11:47 2 Nummers die verbraken waren 06-03-2012 15:26 06-03-2012 15:46							
	[naam] wil deze hebben ivm het verbreekmoment.							
	06-03-2012 21:22 Zat een synchronisatiefout in de Avaya, waardoor gesprekken niet in de pas liepen met openbaar telefoonnet en werden verbroken. Synchronisatie is aangepast en na enkele testen werden gesprekken niet meer verbroken.							
	06-03-2012 16:15 Gemeld aan NMC, heb een major storing laten aanmaken.							
Verzoek	07-03-2012 11:22 Alle toestellen zijn op toestandniveau afgemeld, op de client zit ledereen ingelogd. Centrale bel gaat over, maar niemand kan het gesprek aannemen.	Telefonie meldkamer	112	Mondeling	Storing	7 maart 2012 10:42	Ja	



Alle bekende meldingen 112 infrastructuur

Beheerorganisatie GMF - Gemaakt door

op 13 juli 2012

Lijn	Naam aanmelder	Categorie	Subcategorie	Soort binnenkomst	Soort melding	Datum aanmelding	Afgemeld	Behandelaar
Actie	08-03-2012 15:00 NMC meldt storing af, als het goed is moet alles weer goed blijven werken.							
	08-03-2012 14:56 I L.S.							
	vervolginformatie van de afhandeling van de storing NAWP:							
	KPN heeft vanochtend onmiddellijk een calamiteitenteam ingesteld. Dit zijn met de volgende maatregelen aan de slag gegaan om de continuïteit van het proces beter te kunnen waarborgen.							
	1. Op het regionaal netwerk, meer specifiek de NAWP server wordt realtime monitoring ingesteld om het systeem proactief te kunnen bewaken. Daarbij zijn relevante triggers en drempels ingesteld voor alarmering. KPN zal daarin handelend optreden.							
	UPDATE: een deel van de monitoring is ingesteld. Vanochtend zal er handmatig monitoring op het systeem plaatsvinden. Verdere implementatie morgen.							
	2. De tijdsdrempel, waardoor de 112 clients (de centralistentelefoon) worden uitgelogd door het ontbreken van contact met de NAWP server, wordt verlengd van 5 naar 60 minuten. Dit betekent dat centralisten niet meer automatisch worden uitgelogd door een falend systeem en geeft het incidentproces voldoende ruimte om de server weer online te kunnen brengen. De NAWP clientsoftware zal op dat moment geen informatie vertonen. De koppeling NAWP met GMS staat hier los van.							
	UPDATE: de timer is aangepast en is verlengd naar 60 minuten. Bij ontbreken van contact met de NAWP server is dit zichtbaar op het centralistenscherm in een rode balk. Incidenten altijd melden bij het NMC: standaard procedure.							
	Deze twee maatregelen zullen nog vanmiddag in het systeem worden geïmplementeerd. Beide maatregelen hebben geen impact op het operationele proces.							
	3. Er wordt gewerkt aan een algemeen fallback scenario waarbij wordt zeker gesteld dat de 112 oproepen ten allen tijde bij de centralist zullen worden afgeleverd en de mogelijkheid tot doorverbinden naar de hulpdienst wordt geborgd. Dit moet echter een absoluut "last resort" oplossing worden die nooit hoeft te worden gebruikt door de inzet van de maatregelen 1 en 2.							
	UPDATE: morgenochtend zijn de mogelijke scenario's beschreven en zal worden gekozen voor een alternatief.							
	4. Verstoringen die worden gemeld aan het NMC met betrekking tot de NAWP zullen altijd aan TB112 worden gemeld en als landelijke storing worden behandeld.							
	UPDATE: KPN zal actief ook de NAWP storingen met het NMC communiceren. TB112 en ondergatekende bewaken het vervolg.							

Beheerorganisatie GMF



Alle bekende meldingen 112 infrastructuur

Beheerorganisatie GMF - Gemaakt door op 13 juli 2012

Lijn	Naam aanmelder	Categorie	Subcategorie	Soort binnenkomst	Soort melding	Datum aanmelding	Algemeind	Behandelaar
Verzoek	28-03-2012 09:40 Henk wist te melden dat er problemen zijn met 112 men kan geen telefoons bedienen							
Actie	28-03-2012 09:41 Met NMC gebeld en deze wist gelijk te melden dat er een landelijk probleem was met de NAW server Op lokatie geweest om ea te herstellen mbv #35 en *35 925000X 1234 Storing opgelost om 01:00 uur							
Eerste melding		Telefonie meldkamer	112	Piket	Storing	28 maart 2012 9:41	Ja	
Verzoek	28-03-2012 09:43 Wederom dezelfde 112 storing dat deze er uit ligt							
Actie	28-03-2012 09:43 Weer met NMC gebeld en dit was om 04:15 opgelost							
Eerste melding		Telefonie meldkamer	112	Piket	Storing	6 april 2012 7:33	Ja	
Verzoek	06-04-2012 07:36 Zonder voorafgaand bericht worden er herstelprocedures op 112 uitgevoerd. Dit leidt tot gemiste 112 oproepen							
Actie	06-04-2012 07:36 Herstelwerkzaamheden uren voort							
Verzoek	06-04-2012 07:36 Het blijkt dat er op de "keuze 2" procedure wordt gedrukt. Zowel meldkamer als wij wisten van niets.							
Verzoek								
Actie								



Alle bekende meldingen 112 infrastructuur

Beheerorganisatie GMF - Gemaakt door

op 13 juli 2012

Lijn	Naam aanmelder	Categorie	Subcategorie	Soort binnenkomst	Soort melding	Datum aanmelding	Afgemeld	Behandelaar
	Morgenochtend vervolginfo over de status met de geplande maatregelen.							
	NB: in de software is een zogeheten memoryleak aangetroffen waarvoor naar passende maatregelen wordt gezocht. Memoryleaks zijn zeer veel voorkomend in software routines en hangt veelal samen met het samen gebruiken van specifieke softwaremodules. Ze veroorzaken vollopend werkgeheugen. Workarounds en oplossingen zijn meestal wel beschikbaar in softwarebibliotheken.							
	met vriendelijke groet,							
	Dienst Operationele Samenwerking (DOS) Korps landelijke politiediensten							
	07-03-2012 11:22							
	Alle Clients afgemeld, daarna weer aangemeld, werkt weer.							
	Dear dit de vorige nacht ook al is voorgevallen, en we gisteren een NAWP server update hebben gehad dit als klacht ingediend bij het NMAC							
	Verzoek							
	Actie							

Nieuwsbrief

Landelijke voorziening



Van een analoge spraakvoorziening naar een digitale communicatievoorziening

Omdat het Nationale Noodnet aan vervanging toe is, is besloten om voor het 1-1-2 verkeer gebruik te gaan maken van de Nationale Communicatievoorziening. Het project Premium 112 moet de migratie van 1-1-2 naar de nieuwe communicatievoorziening realiseren. [1]

Waarom dit project?

Het doorverbinden van de mobiele 1-1-2 gesprekken van de 1-1-2 KLPD centrale naar de regionale hulpdienstmeldkamers verloopt momenteel nog via het Nationaal Noodnet (NN). Dit geldt eveneens voor de interregionale 1-1-2 gesprekken tussen regionale 1-1-2 centrales en hulpdienstmeldkamers. Het NN moet vervangen worden door de nieuwe digitale Infrastructuur Nationale Communicatie Voorziening (NCV). Het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft in overleg met de betrokken partijen, en na instemming door het Korpsbeheerdersberaad, besloten tot vervanging van het NN door de NCV voor het 1-1-2 verkeer. De NCV biedt landelijke uniformiteit. Uniformiteit in functionaliteit en techniek is vereist, om in de nabije toekomst te kunnen voldoen aan enkele Europese verplichtingen, zoals het leveren van locatie-informatie, eCall- en Real Time Text berichten (RTT).

Speciale nieuwsbrief met tekst en uitleg van de laatste incidenten ?

Deze nieuwsbrief staat geheel in het teken om u te informeren over de storingen die zijn opgetreden en de genomen maatregelen.

[1]

Planning

De leverancier heeft een initiële planning voorgelegd aan elk van de regio's. Na enkele wijzigingen op verzoek van de regio's is migratieplanning vastgesteld en zijn de volgende migraties uitgevoerd en of ingepland.

Week 2	Lelystad, 9 januari Hengelo, 10 januari Alkmaar, 12 januari	geslaagd geslaagd geslaagd
Week 3	Amsterdam, 16 januari	geslaagd
Week 4	Eindhoven, 23 januari Leiden, 24 januari Rotterdam, 26 januari	geslaagd geslaagd roll-back
Week 5	Dordrecht, 30 januari Den Bosch, 31 januari Den Haag, 2 februari	ultgesteld geslaagd geslaagd
Week 6	Nijmegen, 7 februari Arnhem, 9 februari	geslaagd geslaagd
Week 7	Venlo, 13 februari Tilburg, 14 februari Middelburg, 16 februari	geslaagd geslaagd geslaagd
Week 8	Haarlem, 20 februari Naarden, 21 februari Utrecht, 23 februari	geslaagd geslaagd geslaagd
Week 9	Maastricht, 27 februari	geslaagd
Week x	Rotterdam	ultgesteld
Week x	Dordrecht	ultgesteld

112 verstoringen

In de nacht van dinsdag 27 maart op woensdag 28 maart en op 31 maart hebben zich een aantal verstoringen voorgedaan in de dienstverlening 112 van KPN. Deze verstoringen betroffen het NCV112 netwerk. Door de gevolgen hiervan, het geforceerd uittoggen van de centralisten is het voor een 13-tal regionale 112 centrales korte tijd niet mogelijk geweest inkomende 112 meldingen aan te nemen of om interregionale meldingen via dit netwerk door te verbinden.

De eerste verstoring in de nacht van 27 op 28 maart was een gevolg van onderhoudswerkzaamheden aan het onderliggende generieke netwerk van KPN. De onderhoudswerkzaamheden zijn inmiddels tot nader order stilgelegd. Als gevolg van de verstoring, die twee keer een half uur duurde, is een aantal 112 gesprekken verloren gegaan.

De storing van 31 maart betrof het uitvallen van een netwerkcomponent binnen het netwerk van KPN waardoor meer dan 1600 (bedrijfs)klanten zonder netwerkverbinding kwamen. Een daarvan is het NCV112 netwerk dat in een beveiligd kanaal hierover wordt getransporteerd. Door deze verstoring zijn dezelfde 13 regio's als eerder getroffen door de haperende dienstverlening. Na ongeveer een uur is dit netwerk volledig hersteld. Door bijkomende problematiek is besloten om de 13 regionale 112 centrales in localmode te handhaven waardoor deze los van het NCV 112 netwerk konden functioneren.

De NAWP functionaliteit en de Interregionale doorverbindingen konden hierdoor niet via het NCV112 netwerk worden afgehandeld. Hierover is ook in een eerdere nieuwsbrief informatie verstrekt.

In de nacht van 31 maart op 1 april is, na het vervangen van de betreffende netwerkcomponent en uitgebreide tests, het netwerk NCV 112 weer in gebruik genomen, gefaseerd regio per regio met uitgebreide begeleiding. Op zondag 1 april om 04.30 uur was het gehele netwerk weer operationeel inclusief de NAWP functionaliteit en kon weer interregionaal worden doorverbonden via het netwerk.

Deze verstoring heeft zeer grote impact gehad op het operationele proces waarbij de flexibiliteit en dienstbaarheid van de medewerkers van 112 centrales en meldkamers op de proef is gesteld. Dat is niet onopgemerkt gebleven bij het ministerie van Veiligheid en Justitie en ook KPN. Zoals ook eerder in een informatiebulletin is gesteld, heel veel dank daarvoor. De situatie op dit moment is stabiel maar nog niet opgelost. Er wordt door KPN met veel resources dag en nacht gewerkt aan onderzoek en tests. De problematiek is breder dan alleen het NCV 112 netwerk dat overigens wel een van de belangrijkste diensten voor burgers hierin is. Monitoring van het netwerk is nog strikter doorgevoerd.

Bij dergelijke calamiteiten is het van belang dat de uit- en inlogprocedures goed bekend zijn bij de medewerkers van de 112 centrales. Hierdoor kan een eventueel tijdsverlies van de functionaliteiten tot een minimum worden beperkt. TB112 heeft hiervoor vandaag nogmaals de procedure toegestuurd en ook op de Quick Reference Card is deze vermeld. Door de procedure kan in verstoringssituaties elke centrale in localmode gewoon doorwerken zonder verlies van gesprekken. Alleen de NAWP functionaliteit valt dan tijdelijk weg.

De volgende acties zijn uitgezet

- Alle reguliere onderhoudswerkzaamheden in het KPN netwerk zijn opgeschort.
- Er is centrale regie op noodzakelijke changes in het generieke netwerk.
- Er is voor de korte termijn een escalatieteam ingericht wat op dagelijkse basis met elkaar overlegt. Hierin participeren het KLPD, vtsPN, VenJ, Logius en het KLPD. Doel is om de oorzaken en gevolgen inzichtelijk te maken en te komen met voorstellen om de dienst foutloos te laten functioneren.
- De door de verstoringen niet correct afgehandelde 112 oproepen zijn geïdentificeerd en onderzocht. De laatste bij actie hierop is op 2 april afgerond, waarbij zo nodig de bellers die niet zijn bereikt daadwerkelijk bezocht worden. Zo spoedig mogelijk wordt hiervan rapportage opgesteld en verstrekt aan VenJ.
- De minister van VenJ is geïnformeerd over het incident.
- Er zijn afspraken gemaakt omtrent communicatie. Er is een persbericht afgerond, de korpsbeheerders zullen geïnformeerd worden vanuit VenJ en de hoofden meldkamers zullen via tactisch procesmanagement en via de nieuwsbrief 112-NCV op de hoogte gebracht worden.
- De algemene fallbackprocedure bij niet beschikbaar zijn van regionale centralisten zal worden voltooid. Daarbij worden de regionale gesprekken automatisch (tijdelijk) gerouteerd naar de landelijke

centrale waar ze in het reguliere proces worden opgenomen.

- Een externe partij zal opdracht krijgen onafhankelijk onderzoek te verrichten naar de oorzaak van de verstoring en de architectuur toetsen van het generieke netwerk en het NCV112 deel daarin, met als doel een uiterst betrouwbare dienst die aan onze eisen voldoet. De resultaten en de daaruit voortvloeiende activiteiten zal KPN in nauw overleg met het ministerie van Veiligheid en Justitie afstemmen.
- Het organisatorisch escalatieproces zal worden onderzocht en waar nodig aangepast.

Zodra er meer bekend is wordt u geïnformeerd.

Nazorg

Natuurlijk kan het gebeuren dat er na de migratie er bepaalde zaken niet verlopen zoals aangenomen was. Indien het storings betreft kan contact opgenomen worden met het NMC die de incidentprocedures zal opstarten en de beheerpartij zal aansturen. Voor eventuele functionele vragen kunt u contact opnemen met , die namens de regio's uw belang behartigt in deze migratie. Voor al uw overige vragen kunt u contact opnemen met die namens het ministerie Veiligheid en Justitie verantwoordelijk is voor de regio over de migratie.

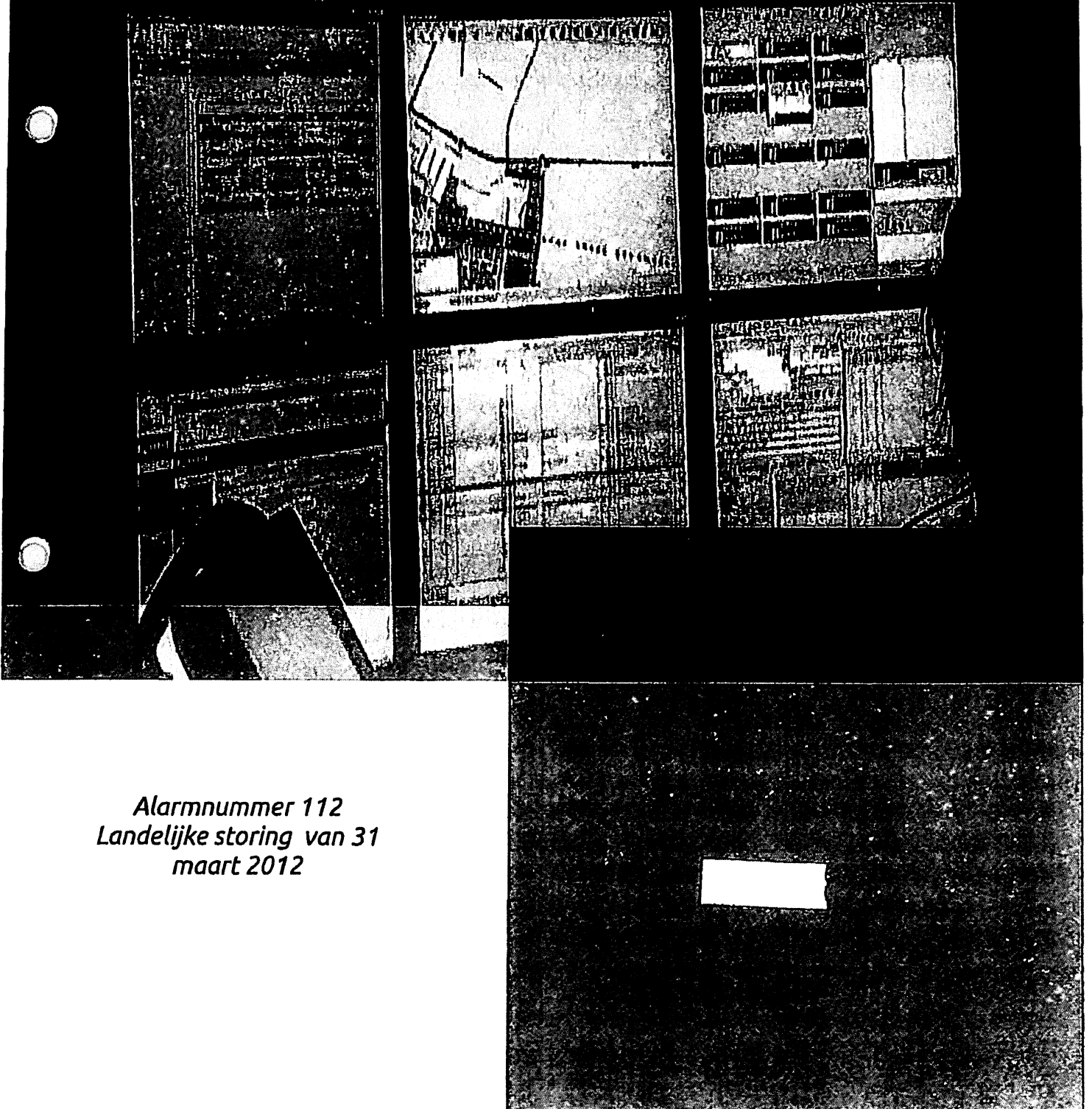
In het kader van deze nazorg zullen en of alle gemigreerde meldkamers bezoeken zodat eventuele vragen gesteld kunnen worden en openstaande (rest)punten onder de aandacht gebracht kunnen worden.

Senior User

>>>ICT-Services Veiligheidsregio Flevoland>>>

Wij vergroten veiligheid en daadkracht van hulpverleners op straat

Evaluatie groot incident



*Alarmnummer 112
Landelijke storing van 31
maart 2012*

Documenthistorie

Datum	Versie	Auteur(s)	Reden/omschrijving	Verzendlijst
2 april 2012	0.1		Initieel document	(1e lezing)
3 april 2010	0.10		Na lezing	

Inhoudsopgave

1 Inleiding en aanleiding.....	4
2 Aard en impact van de storing.....	4
3 Melding en escalatie.....	4
3.1 Evaluatie.....	4
4 Gebeurtenissen tijdens de storing.....	5
4.1 Evaluatie.....	6
5 Maatregelen ter voorkoming storing in de toekomst.....	6
6 Verbeterpunten.....	6
7 Maatregelen.....	7

1 Inleiding en aanleiding

ICT-Services heeft zijn processen ingericht naar de veiligheidsketen van de Brandweer: proactie, preventie, preparatie, repressie (oplossen problemen), nazorg.

Onderdeel van de nazorg is het analyseren en evalueren van grote incidenten met het doel deze incidenten in de toekomst te voorkomen, of de gevolgen ervan meer te beperken.

Dit rapport is het resultaat van de analyse en evaluatie van een incident van 31 maart 2012 waarbij in het hele land verstoringen optraden binnen het landelijke netwerk 112.

2 Aard en impact van de storing

Sinds begin dit jaar worden de 112-meldingen aan de meldkamers aangeboden via een landelijke infrastructuur op basis van VoIP¹. De invoer hiervan is niet vlekkeloos verlopen en er treden na invoering veel storingen op. Technische specialisten rond diverse meldkamers hebben aangegeven dat fouten in de architectuur zitten die tot storing kunnen leiden. Op 27 en 28 maart trad er een storing op, die er toe leidde dat in diverse meldkamers geen 112 kon worden aangeboden². Hierbij is ook onze meldkamer (kort) getroffen. In de nacht van dinsdag op woensdag is hier het piket voor ingeschakeld.

Op zaterdag 31 maart trad er een langdurige storing op die een landelijke impact had.

De impact van deze storingen zijn groot. 112 is het landelijk alarmnummer. De geloofwaardigheid van de overheid staat op het spel als de burger de noodhulpdiensten in geval van een calamiteit niet kan bereiken; zeker niet als dit ten koste gaat van mensenlevens.

3 Melding en escalatie

Op vrijdag 30 maart 2012 om 21:21 wordt het piket opgepiept. Hierop wordt door de piketmedewerker meteen gereageerd. In het gesprek kwam naar voren dat er problemen waren met een 112-toestel, dat zich niet goed kon aanmelden in de groep. Deze storing hield vanzelf op, maar wordt toch gemeld, omdat er wellicht een relatie ligt met de grote landelijke storing.

ICT-Services kwam op 31 maart om 8:42 te weten dat er problemen waren met 112. Dit werd door een centralist van de RAV medegedeeld tijdens de afhandeling van een andere storing. Hierop heeft de piketmedewerker contact opgenomen met het NMC. Hier kreeg de medewerker Piket te horen over het bestaan van de landelijke storing.

Er is gedurende de melding geen sprake geweest van escalatie: de chef of senior van ICT-Services zijn niet op de hoogte gebracht van de landelijke storing. Ook zijn de chef Meldkamer Politie en het hoofd Meldkamer RAC/MKA niet ingelicht.

¹ VoIP staat voor Voice over Internet Protocol. Dit is een techniek waarbij spraak over een computernetwerk wordt geleid.

² Zie bijgevoegd persbericht van KPN.

3.1 Evaluatie

Er is niet aan de meldkamer doorgegeven dat er een landelijke

storing aan de gang was. Ook aan de meldkamer Gooi en Vechtstreek is niet doorgegeven dat er een storing aan de gang was. (Zie bijlage Journaal Meldkamer Flevoland). Het doorgeven van storingen aan de betrokken meldkamers blijkt niet goed geregeld.

Het betrof hier een landelijke storing, die ook de landelijke pers haalde. Als de verantwoordelijke personen door korpschef of directie of door de pers zouden zijn benaderd voor commentaar, zou men van niets geweten hebben. In geval van een storing van dit kaliber, moeten leiding van ICT-Services en van de meldkamer worden gewaarschuwd.

4 Gebeurtenissen tijdens de storing

Na de "melding" van 8:42 heeft de piketmedewerker om 10:30 weer contact opgenomen met het NMC. Daar kreeg hij de mededeling dat er nog geen oplossing was voor de storing. Dit is ook gecommuniceerd met de meldkamer.

Tech / Informatie

KPN heeft noodoplossing voor 112-probleem

Laatste update: 31 maart 2012 16:27

RIJSWIJK - KPN heeft een tijdelijke oplossing bedacht voor de problemen met alarmcentrale 112.



De KLPD-alarmcentrale in Driebergen kon zaterdagochtend korte tijd mensen die belden naar 112 niet doorschakelen naar 13 regionale alarmcentrales (in totaal zijn er 21). Toen duidelijk was dat het om een storing ging, werden de telefoontjes omgeleid via een ander netwerk.

Volgens KPN begon de storing om zaterdag rond 7.15 uur. Rond 7.45 uur waren de 112-alarmcentrales weer bereikbaar voor mensen die mobiel belden.

Het probleem was handrekking voor mensen die vanaf een vaste lijn probeerden 112 te bereiken. Rond 10.30 uur waren alle alarmcentrales weer bereikbaar, ook voor mensen die vanaf een vaste lijn belden.

Oorzaak

De oorzaak van de storing is nog niet bekend. KPN onderzoekt de zaak. Ook kijkt het bedrijf hoe het reguliere netwerk moet worden hersteld. Dat is waarschijnlijk een kwestie van dagen. In de tussentijd let het telecomconcern op dat 112 bereikbaar blijft. Ook heeft KPN intensief contact met het Korps landelijke politiediensten (KLPD) en het ministerie van Veiligheid en Justitie.

De KLPD-centrale in Driebergen heeft zaterdag 21 oproepen gemist door de storing. Het KLPD neemt nu contact op met deze bellers. KPN kijkt nu of er meer telefoontjes zijn gemist, waarna het KLPD ook met deze mensen contact kan opnemen.

Overigens trof de storing van zaterdag ruim 1600 klanten. Alarmnummer 112 was daar eenje van.

Geen verband

Volgens KPN is er geen verband tussen de storing van zaterdag en de problemen met het alarmnummer in de nacht van dinsdag op woensdag. Toen waren 13 meldkamers een uur niet bereikbaar. Dit kwam voor het telecombedrijf door onderhoudsmaatregelen aan het netwerk.

Om 12:43 werd de piketmedewerker opnieuw opgelept voor 112-problemen. Hierop werd opnieuw contact opgenomen met het NMC.

Uit een nieuwsitem op nu.nl blijkt dat er omstreeks deze tijd een noodmaatregel is getroffen door KPN om de 112 toch te kunnen routeren. Uit een email van de projectleider van 112, blijkt dat dit de "kies-2 procedure" was. Deze fall-back procedure is niet gecommuniceerd en is niet bekend op de meldkamer en naar bleek ook niet uit te voeren met de toestellen die wij op de meldkamer hebben.

Om 15:50 liep de meldkamer hier tegen aan, doordat men niet in staat bleek door te verbinden naar andere regio's. Hierop is door de Piketmedewerker contact opgenomen met het NMC. Uit dat gesprek bleek toen pas dat er een noodprocedure in werking was getreden. Afgesproken werd dat de NMC contact op zou nemen met de Meldkamer om de procedure door te nemen.

Om 16:12 werd de piketmedewerker weer geïepte. De senior-centralist meldde dat door NMC werd verwezen naar een lijst met openbare nummers van de meldkamers. Deze lijst was niet op de meldkamer aanwezig. Hierop heeft de piketmedewerker de Specialist Telefonie ingeschakeld, die daarop voor ondersteuning naar de meldkamer kwam.

Om 16:50 meldde de senior-centralist aan de piketmedewerker dat de lijst inmiddels via de NMC ter beschikking was gekomen en dat men aan het testen was om de doorverbinding tot stand te brengen. Hierop heeft de piketmedewerker weer contact opgenomen met de Specialist Telefonie dat opkomst niet meer nodig was.

De noodprocedure was onbekend en het heeft relatief lang (een uur) geduurd voordat deze daadwerkelijk uitgevoerd kon worden. (Zie hiervoor de bijlage meldkamer-journaal).

Achter de schermen was er bij KPN ondertussen een voorbereiding voor een grote migratie aan de gang, om 112 weer werkend te krijgen. Dit werd gecommuniceerd door een e-mail die om 21.40 werd verstuurd door de projectleider landelijke voorziening 112. ICT-Services kan geen e-mail lezen buiten kantoor en was dus niet op de hoogte.

Om 23:30 heeft de piketmedewerker nog wel contact opgenomen met het NMC, waar werd uitgelegd dat het 112 netwerk weer gefaseerd in gebruik zou worden genomen, met andere componenten, waardoor de storing zou worden opgelost.

Om 4:59 is er door de projectleider een mail gestuurd met de mededeling dat de situatie weer genormaliseerd was.

4.1 Evaluatie

Er is te weinig communicatie over het verloop van een storing van 112 tussen het NMC en de meldkamers.

De centralisten waren onbekend met een blijkbaar vooraf bepaalde fall-back procedure. Deze is naar blijkt ook niet vanuit het project Landelijke Voorziening 112 verstrekt of geïnstrueerd aan de centralisten en de procedure was ook onbekend bij het Functioneel Beheer van ICT-Services, zodat deze niet vanuit ICT-Services kon worden ondersteund.

De poging van de projectleider om in het weekend via e-mail te communiceren en de voortgang te melden hebben in Flevoland (en waarschijnlijk vele andere regio's) geen effect gehad, omdat de gebruikte e-mail-adressen alleen tijdens kantooruren kunnen worden gelezen.

5 Maatregelen ter voorkoming storing in de toekomst

De Voorziening 112 is een voorziening waarvoor...

6 Verbeterpunten

Er moet beter worden aangegeven onder welke omstandigheden escalatie naar de leiding van ICT-Services moet plaatsvinden. Als dit gebeurt, moeten de centralisten er op gewezen worden dat ook escalatie naar de chef politie meldkamer en hoofd meldkamer RAC/MKA moet plaatsvinden.

Er moet een oplossing komen waardoor de meldkamer en ICT-Services door het NMC eerder op de hoogte worden gebracht van een storing.

Er moet een oplossing komen waardoor de meldkamer en ICT-Services door het NMC op de hoogte worden gehouden over het verloop van de storing.

Er moet meer inzicht zijn in de fall-back-procedures

7 Maatregelen

Op het eerstkomende afdelingsoverleg van ICT-Services komt het punt escalatie bij groot incident ter sprake.

De fall-back procedure "keuze-2" moet opgezocht, verder worden beschreven en geoefend. Hiertoe wordt contact opgenomen met het projectbureau van de Landelijke Voorziening 112.

ICT-Services schrijft een brief naar het NMC om een discussie op gang te brengen over de communicatie bij grote verstoringen. Wellicht kan er daarvoor gebruik worden gemaakt van de moderne sociale media.

Via het TROM-overleg zal worden geprobeerd om als gezamenlijke meldkamers nog een keer onze zorgen te verwoorden.

Lijst van afkortingen en begrippen

MKA	Meldkamer Ambulance
NMC	Netwerk Management Centrum, de beheerder van 112, C2000 en GMS
RAC	Regionale Alarm Centrale, de meldkamer van de Brandweer
VoIP	Voice Over IP

49

Brechtant - Noord

Van:
Verzonden: woensdag 4 juli 2012 15:34
Aan:
CC:

Onderwerp: FW: Een nieuw WOB-verzoek (112-storingen)

Bijlagen: wob-verzoek.pdf; Wob-verzoek inzake 112-storingen.htm

Hallo

Wij hebben geen informatie in de vorm van rapporten ed. over 112-storingen vaste telefonie. Deze storingen hebben zich in BN, voor zover we kunnen nagaan ook niet voorgedaan. Tot de overgang naar de nieuwe landelijke 112 centrale begin dit jaar (31 januari 2012). Sindsdien zijn in BN 5 storingen door gebruikers gemeld bij de Servicedesk GMC (4 in maart en 1 in april dit jaar). Vier daarvan hadden betrekking op problemen met de NAWP-server (het automatisch aanleveren van de NAWP-gegevens van de beller); één betrof de beschikbaarheid van het NCV-netwerk. Met vriendelijke groet,

Manager Beheer

Postbus 758
5201 AR 's-Hertogenbosch
Telefoon
Mobiel
Fax
e-mail:

Limb-Luid

50

Meldingsnummer	Verzeker	Actie
191105 220	<p>16-05-2011 08:25 Van: Verzender: zaterdag 14 mei 2011 22:35 Aan: MZL Beheer Groep Onderwerp: geen beschikbaarheid 112</p> <p>Hoi Op verzoek van jou even de gegevens van rij 21284 Te Sliedam om 22.04 uur 14 mei. De melding beweerde al 5 keer gebeld te hebben en kwam niet door. Dierbergen beide inderdaad of het gesprek hier binnen gekomen was. Ik heb hen hierover nog gebeld met KLPD 112 en het is correct dat zij deze melding 4 keer hebben doorverbonden naar ons zonder resultaat. Groetjes Meerdere meldingen 112 overgens gehad, via politie en ook op het algemene nummer</p>	<p>20-05-2011 08:24 Opgelost tijdelijk. Def. op 26-5</p>

Meldingsnummer	Naam aanmelder	Budgethouder	Soort melding	Status	Korte omschrijving	Behandelaar	Datum afspraak	Impact	Categorie	Subcategorie	Datum gereed	Datum aanmelding
191105220		GGD	incident	Gereed	GEEN bereikbaarheid 112		2011-5-18 8:25	Hoog	Telefonie	112	2011-7-9 9:20	2011-5-16 8:24

Van: .nl]
Verzonden: 18 juli 2012 16:08
Aan:
CC:
Onderwerp: RE: Wob verzoek 112 storing

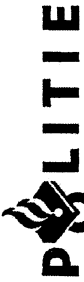
Geachte

Naar aanleiding van twee aan de minister van V&J gerichte WOB verzoeken, met referentie SARWOB3a en 3b, van de heer van 4 juni, bied ik u hieronder de bijdrage van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond aan.

Voor wat betreft WOB verzoek SARWOB3a: voor zover ons bekend is er binnen onze regio slechts 1 storing op het vaste 112 netwerk geweest, binnen het genoemde tijdsbestek van 1997 tot heden. Het betrof een incident tijdens het overgaan op een nieuw landelijk 112 platform, zogenaamd AVAYA, op 29-01-2012. De telefoontoestellen van de centralisten van de Gemeenschappelijke Meldkamer Rotterdam-Rijnmond werden op een bepaalde ogenblik automatisch uitgelogd waardoor zij geen telefoongesprekken van het vaste en mobiele 112 netwerk konden aannemen. De situatie werd ter plekke verholpen door de beheerders van de meldkamer in samenwerking met de leverancier KPN. Er zijn 9 gemiste calls geconstateerd. Deze bellers zijn teruggebeld. De storing heeft niet tot gevaar voor de burger geleid. Er zijn geen documenten beschikbaar die zouden kwalificeren als een voltooid onderzoek, zoals gevraagd in het WOB verzoek.

28-01-2012: Bij het over gaan op het landelijke AVAYA systeem werd de spraakqualiteit dusdanig slecht dat bellers naar 112 vanaf mobiele telefoons onvoldoende verstaanbaar waren. Als oplossing is er een roll-back uitgevoerd naar het oude systeem.

Met vriendelijke groet,



• Gelderland-Zuid

Postbus 9109
6500 HL Nijmegen
Telefoon 0500-8844
Fax

Bezoekadres Stieltjesstraat 1, Nijmegen
Korpoenderdeel Divisie Centrale Operationele Zaken
Sectie Publiekservice Adj. Divisievoorzitter COZ
Nijmegen

Behandeld door Doorfilesnummer 6112

E-mail

Org kenmerk

Luw kenmerk

Datum

Onderwerp

Bijlagen

5 juli 2012
kammer vragen over de verstoorde 112 dienstverlening

Beste

De eerste storing op de 112 waar het vraagstuk overgaat is van 27 maart 2012..
Deze storing is omstreeks 23.00 uur begonnen en was om 23.37 uur verholpen.

Tijdens de storing gaat de 112 gewoon over. De gesprekken konden echter door de centralisten niet worden opgenomen. Er is niet na te gaan hoeveel gesprekken we tijdens de storing gemist hebben en voor welke discipline.

In EVA/EAL staan ze niet geregistreerd. Sinds de migratie van de oude naar de nieuwe 112 centrale (7 februari 2012) kunnen wij ook niet meer in GIDS "onder water" kijken.

Mogelijk nog wel door de V&SPN (

). Deze dag kon geen gebruik worden gemaakt van de "Buddycentrale - Gelderland - Midden, daar zij met dezelfde storing te maken hadden en wij niet naar een andere regio (lees buddycentrale) over kunnen schakelen.

Dit laatste heeft te maken met de routering in de calamiteitschakeling .

M.b.t. de storing op 31 maart 2012, kan ik melden dat de schakeling naar de buddycentrale wel goed is gegaan. Ook hier kan niet meer worden achterhaald of en hoeveel en voor welke discipline, gesprekken zijn gemist.

Hfd. Servicecentrum / 112

52

● Korpsbeheerder



♦ Rotterdam-Rijnmond

Adres Doelwater 5
3011 AH Rotterdam
Postadres Postbus 70023
3000 LD Rotterdam

Internet www.politie-rotterdam-rijnmond.nl

Behandeld door
Telefoon 0900-8844
Fax
E-mail

● Aan de leden van het Regionaal College Rotterdam-Rijnmond

Onderwerp Storing 112
Datum 2 juli 2012
Ons kenmerk KBP1321
Uw kenmerk
Bijlage(n)

> Geachte leden,

- Op donderdagnacht 21 juni jl. heeft tussen 00.15 en 06.20 uur een storing plaatsgevonden bij het alarmnummer 112. In deze periode zijn verschillende noodoproepen geplaatst. In Amsterdam hebben vrienden van een man die een hartstilstand kreeg het alarmnummer niet kunnen bereiken. Naar nu bekend is geworden heeft tijdens de storing ook een inwoner van de gemeente Schiedam een hartstilstand gekregen. Diens echtgenote heeft aangegeven tweemaal tevergeefs het alarmnummer gebeld te hebben. Door middel van het bijgevoegde feitenrelaas van de meldkamer wil ik u nader over het incident in de gemeente Schiedam informeren. Het feitenrelaas kunt u ook gebruiken voor het beantwoorden van eventuele vragen.

In het feitenrelaas valt van minuut tot minuut te lezen welke handelingen de Meldkamer heeft verricht. De melding heeft via de schoonzoon van het slachtoffer de centrale bereikt. Deze melding is vanuit het landelijke netwerk naar de regio doorgezet, waarna tot inzet is overgegaan. Het telefoonnummer van de echtgenote staat niet geregistreerd bij de landelijke en regionale meldkamers.

Tot slot kan ik u melden dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg – zoals gebruikelijk bij dergelijke incidenten – een onderzoek zal instellen naar de gebeurtenissen. Daarin worden beide voorvallen betrokken.

Met vriendelijke groet,

Ing. A. Aboutaleb
Korpsbeheerder

Relaas:

Op donderdag 21 juni 2012, omstreeks 02:55 uur komt er bij de meldkamer ambulance een melding binnen over een man, die onwel is geworden in de auto. Deze melding wordt gedaan door de schoonzoon. In dit gesprek vertelt de schoonzoon dat zijn schoonmoeder de 112 centrale niet heeft kunnen bereiken. De schoonzoon geeft als locatie door Zwembad Zuid in Schiedam. Door hulpdiensten worden direct 2 ambulances, 1 politie- en 1 brandweereenheid, ingezet. Daarnaast wordt er door de centralist terug gebeld naar het verkregen mobiele nummer van de schoonmoeder. Uit het dan volgende gesprek blijkt dat het slachtoffer zich bevindt op een andere locatie, namelijk op de Churchillweg in Schiedam, nabij zwembad Groenoord. Inmiddels wordt door de hulpdiensten, om 03:02 uur, gemeld dat er niemand is aangetroffen bij Zwembad Zuid. Men doet de uiterste best om de juiste locatie vast te stellen en rijdt dan al in de richting van Zwembad Groenoord, het andere zwembad in Schiedam. Dan wordt er, om 03:07 uur, gemeld dat het slachtoffer is aangetroffen nabij de kruising Churchillweg / Laan van Bol'es in Schiedam. De reanimatie wordt opgestart en het slachtoffer wordt overgebracht naar het EMC in Rotterdam.

Op de meldkamer zal dit incident inhoudelijk geëvalueerd gaan worden.

RELAAS VAN FEITEN:

- 02:55 uur: Schoonzoon belt de meldkamer ambulance. Meldt dat zijn schoonmoeder hem heeft gebeld, dat zijn schoonvader onwel is geworden in de auto. Hij meldt dat zijn schoonmoeder twee keer 112 heeft gebeld, maar dat er niet wordt opgenomen. De centralist zegt dat dit niet kan, want men heeft geen gesprekken gemist. De schoonzoon die niet op locatie is geeft dan door dat zijn schoonouders bij Zwembad Zuid in Schiedam staan. Tevens geeft hij het mobiele nummer van zijn schoonmoeder door (telefoongesprek 2 minuten en 5 seconden)
- 02:57 uur Wordt door de centralist gebeld naar vrouw slachtoffer. Blijkt dat man niet meer ademt, vrouw zegt dat zij denkt dat hij is overleden. Wordt getracht de vrouw te begeleiden om de reanimatie te starten. Dit lukt niet omdat de vrouw de man niet uit de auto kan krijgen. Aan het eind van het gesprek vraagt de vrouw of bekend is waar zij staat. Dan blijkt dat dit niet bij Zwembad Zuid is. De vrouw omschrijft haar locatie en noemt de Laan van Bol'es en dat dit vlak bij het zwembad is. (telefoongesprek 4 minuten en 22 seconden)
- 02:58 uur 1^e ambulance wordt gestuurd voor onwelle man naar Zwembad Zuid in Schiedam. (mobilofoon 33 seconden)
- 02:58 uur politievoertuig (0102) wordt gestuurd voor onwelwording Zwembad Zuid. (mobilofoon 11 seconden)
- 02:59 uur 2^e ambulance wordt gealarmeerd. (mobilofoon 15 seconden)
- 03:00 uur 2^e ambulance wordt bijgepraat over de melding. (telefoongesprek 34 seconden)
- 03:02 uur brandweer eenheid wordt gevraagd of zij op de hoogte zijn van de onwelwording bij het zwembad. (mobilofoon 26 seconden)
- 03:02 uur 0102 meldt geen voertuig aan te treffen op de parkeerplaats bij Zwembad Zuid (mobilofoon 9 seconden)
- 03:02 uur 0102 vraagt aan bureau Vlaardingen of er een nadere locatie bekend is. Wordt geantwoord dat er geen telefoonnummer melder bekend is en dus geen aanvullende informatie. (portofoon 27 seconden)
- 03:03 uur 0102 geeft door aan de meldkamer dat zij bij zwembad zijn en niets kunnen vinden. Meldkamer heeft ook geen extra informatie. (mobilofoon 24 seconden)
- 03:03 uur Meldkamer geeft door dat er geen melder gegevens zijn en dat de melding via de ambu is gekomen. Deze vragen echter aan de 0102 extra informatie. Hierop gaat de centralist cameratoezicht activeren om te kijken bij Zwembad Zuid in Rotterdam. (mobilofoon 52 seconden)
- 03:04 uur Gesprek tussen ambulance en meldkamer. Overleggen over locatie. Door zaken die de vrouw van het slachtoffer had verteld wordt duidelijk dat het bij Zwembad Groenoord moet zijn, omgeving Laan van Bol'es. (telefoon 1 minuut 22 seconden)
- 03:05 uur 0102 geeft door aan meldkamer dat de ambulance gaat naar zwembad Groenoord. Zij rijden mee. Cameratoezicht wordt bedankt. (mobilofoon 32 seconden)

- 03:05 uur In 3 gesprekken wordt nu doorgegeven dat een ieder zich verplaatst naar zwembad Groenord.
- 03:07 uur 0102 meldt dat het slachtoffer is aangetroffen op de kruising Churchillweg / Laan van Bol'es. (mobilofoon 14 seconden)
- 03:08 uur Ambulance wordt naar genoemde kruising gestuurd. (mobilofoon 26 seconden)
- 03:11 uur Brandweer meldt dat de reanimatie daadwerkelijk is gestart. (mobilofoon 25 seconden) Gesprek vindt 2 keer plaats, zelfde inhoud.
- 03:27 uur Centralist CPA belt met EMC. Overlegt en stelt op de hoogte. Ambulance moet daar naartoe komen bij de spoedeisende hulp. Zijn nog bezig op straat met reanimeren. (telefoon 2 minuut 14 seconden)
- 03:28 uur Gesprek tussen centralist CPA en huisartsenpost Vlietland. Wordt kortgesloten dat de man die onderweg was naar de huisartsenpost onwel is geworden en nu wordt gereanimeerd. Klachten van slachtoffer worden besproken en de huisartsenpost gaat nog op de hoogte gesteld worden van de afloop. (telefoon 3 minuut 20 seconden)