



Datum
25-6-2019

Auteur

Telefoon

Versie
0.7 concept

Copyright
KPN

Rapportage Prio 1 Incident 1-1-2.

Ticket-nummers van het incident:		MDC: ^{10.2 g} [redacted]	KPN: ^{10.2 g} [redacted]
Locatie(s):		Aanname centra Driebergen	
Omschrijving incident:		1-1-2 Calls bereiken de aanname centra niet door een generiek incident in het Openbare telefonie netwerk van KPN. Dit geldt voor zowel vaste- als mobiele bellers.	
Impact:		<ul style="list-style-type: none"> Voor bellers: oproepen bereiken de centralisten niet Voor centralisten: zij ontvangen geen noodoproepen Voor techniek van ^{10.2 g} [redacted]: de techniek functioneert correct. 	
Meldtijd:		24-6-2019: 16:01 uur	
Eindtijd:		Er heeft zich geen incident voorgedaan in het ^{10.2 g} [redacted]. Er is dus geen sprak van een "eindtijd".	
Downtijd:		Er is geen downtijd op het ^{10.2 g} [redacted] geweest.	
Oorzaak:		De oorzaak is gevonden in het Openbare telefonie netwerk van KPN.	
Ondernomen acties / uitgevoerde werkzaamheden:		16:01 u	<ul style="list-style-type: none"> MMC meldt het incident aan KPN SQC KPN is reeds gestart met een Be Alert procedure en richt een separate 1-1-2 Be Alert in.
		16:32 u	<ul style="list-style-type: none"> KPN informeert NP (MDC-dienstenmanager en TPM) per mail over het incident Deze informatie gaat per mail omdat (vaste en mobiele-) telefonie niet mogelijk is.
		17:30 u	<ul style="list-style-type: none"> Operationele communicatie tussen MDC MMC en KPN SQC wordt door middel van de afgesproken workaround hersteld (= gebruik van de ^{10.2 g} [redacted]).

	17:11 – 19:10 u	<ul style="list-style-type: none"> • KPN SQC levert in drie batches Call Attempt rapportages op aan MDC.
	18:52 u	<ul style="list-style-type: none"> • De oorzaak van het incident in het Openbare telefonie netwerk is weggenomen en het verkeer hersteld zich. • Monitoring van het 1-1-2 verkeer (op het 10.2.g) bevestigt ook het herstel voor 1-1-2.
	20:00 u	<ul style="list-style-type: none"> • Het Openbare telefonie netwerk blijft stabiel. KPN richt verhoogde dijkbewaking in voor dit netwerk. • KPN richt ook 10.2.g in voor 1-1-2 (bewaking middels 10.2.g).
	25 juni	<ul style="list-style-type: none"> • KPN informeert MDC over de voortgang van afgelopen nacht (techniek is stabiel gebleven).
	24 en 25 juni	<ul style="list-style-type: none"> • Gedurende het incident vinden meerdere "Besturingscalls" plaats tussen de Calamiteiten manager van MDC en de 10.2.e . • Deze calls zijn "1 op 1" gesprekken i.p.v. conference calls omdat conference calls als gevolg van het incident niet mogelijk zijn. • De focus van deze gesprekken ligt bij de voortgang van de oplossing en het te verwachten tijdpad.
Oplossing:	De oorzaak is gevonden en weggenomen in het Openbare telefonie netwerk van KPN.	
Vervolg acties:	Acties voor KPN: <ul style="list-style-type: none"> • Evalueren conform het Be Alert proces. • Opleveren aanvullende Call Attempt rapportage. Acties voor NP:	



Datum
25-6-2019

Auteur
..

Telefoon
-

Versie
0.7 concept

Copyright
KPN

	<ul style="list-style-type: none">• Geen
Datum van een evt. vervolg overleg:	Geen