

KPN storing 24 juni 2019

Uitleg van de gebeurtenissen en effecten van de storing:

Gebeurtenis:

Op 24 juni 2019 omstreeks 15.43 uur ontstond in het openbare telecommunicatienetwerk van KPN een grote verstoring waarbij nagenoeg het totale telefoonverkeer van KPN, zowel in het vaste als mobiele netwerk niet meer mogelijk was. Een eerste aanduiding vanuit de KPN organisatie geeft aan dat het 10.2.g volledig was uitgevallen. Dit ondanks de viervoudige uitvoering van 10.2.g.

Omstreeks 19.00 uur was 10.2.g weer volledig terug in werking.

Effecten:

Alle Telecom-operators en daarmee ook alle abonnees van die operators die gebruik maken van een van de KPN netwerken konden tijdens de storing geen gebruik maken van de telefoonfunctie op hun toestel.

Alle telefoonaansluitingen die een nummer(serie) uit de nummerstructuur van KPN of hierboven genoemde operators gebruiken, konden tijdens de storing niet worden aangekozen. Het gekozen nummer werd als "niet in het netwerk beschikbaar" aangegeven aan de beller.

10.2.g

Ook het nummer 0900-8844, wel politie, geen spoed, wordt afgewikkeld via 10.2.g.

Door deze storing was er op 24 juni 2019 tussen 15.43 en 19.00 uur was bellen met zowel het Europese alarmnummer 1-1-2 als ook 0900-8844 niet mogelijk. De oproepers (vanuit alle nationale netwerken en providers) hebben allemaal de melding gekregen dat het gekozen nummer niet in het netwerk beschikbaar was.

Maatregelen:

Onmiddellijk na het ontstaan van de technische storing in de openbare infrastructuur was dit ook bekend bij de landelijke 1-1-2 centrale en de regionale servicecentra van de nationale politie. De reguliere stroom gesprekken met de genoemde nummers stopte abrupt.

Daarop zijn de standaard procedures gestart, melden van de verstoring, uitwijk/bezetting van beide aannamelocaties 1-1-2 en de eerste analyse van de verstoring. Deze procedures worden maandelijks geoefend en zijn volledig ingebed in de onderscheiden processen. Tevens werden alle regionale meldkamers via het C2000 netwerk in kennis gesteld van de landelijke verstoring van 1-1-2. Bij de landelijke 1-1-2 centrale is een crisisteam actief geworden om maatregelen te nemen om de dienstverlening 1-1-2 aan de burger weer op gang te krijgen.

Omstreeks 16.00 uur was de globale omvang van de verstoring enigszins duidelijk, ondanks dat telefonisch contact met de beheerorganisatie van KPN nauwelijks mogelijk was. Ook meldingen vanuit de regionale meldkamers (OPS NP) dat ook de regionale telefonievoorzieningen van de meldkamers ernstige verstoringen kenden heeft bijgedragen aan het globale beeld.

In het Operationeel Draaiboek Generiek 1-1-2 is deze verstoring en de maatregelen die daarop betrekking hebben opgenomen onder scenario 4. Deze was echter slechts globaal beschreven omdat de kans op deze verstoring als zeer gering was benoemd bij de opzet van het draaiboek in 2012. De problematiek die ten grondslag lag aan de opzet van dit draaiboek lag toen volledig binnen het domein van de voorziening 1-1-2.

Vanuit het crisisteam en de lijnorganisatie is gestuurd:

- a. Op alternatieve toegang tot de noodhulpketen via 10.2.g en toegang via social media kanalen met een andere achtergrond die in gebruik zijn op afdeling waar ook de landelijke 1-1-2 centrale is gevestigd.
- b. op (landelijke) communicatie met de burger over de verstoring en een mogelijk handelingsperspectief.
- c. Op informatie van KPN in rapportages om inzichtelijk te krijgen wie getracht had de noodhulpdiensten te bellen om deze alsnog te kunnen traceren en de noodhulp te kunnen bieden.

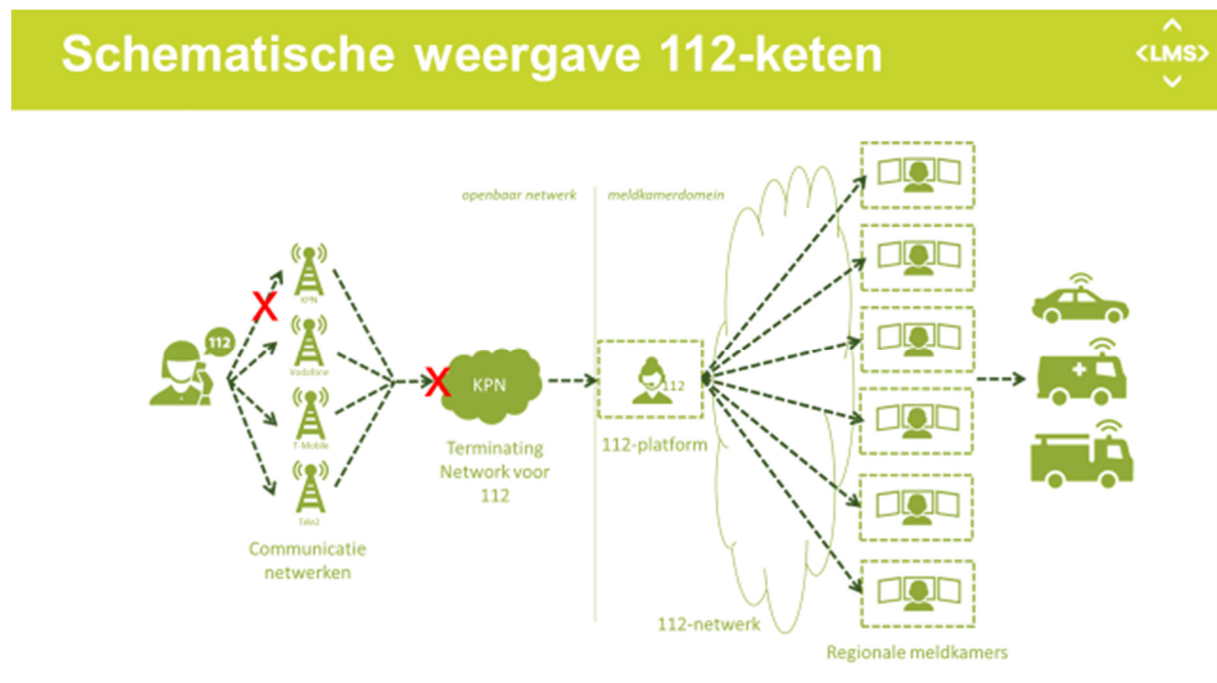
- d. Op communicatie met de lijnorganisatie en het ministerie van J en V om de opschalingsprocedures in gang te zetten. Een van de handelingsperspectieven is bemensing van locaties door de hulpverleningsorganisaties. Dit wordt echter aangestuurd vanuit de opschaling van de Veiligheidsregio's.

Duiding:

De verstoring van 24 juni 2019 heeft zich voorgedaan in de openbare telecommunicatie-infrastructuur van KPN. De openbare telecommunicatie-infrastructuur en telecommunicatie-services vallen onder de werking van de Telecommunicatiewet. Deze bevat verplichtingen voor de operators voor de doorgeleiding van noodoproepen binnen hun service naar de aangewezen beheerder van "alarmnummers voor publieke diensten". Handhaving op deze regelgeving is het domein van de Autoriteit Consument en Markt en het Agentschap Telecom.

De dienstverlening 1-1-2 en de daarvoor door de nationale politie ingeregelde technische dienstverlening door het Meldkamer Dienstencentrum (regisseur/contractpartij) en KPN (uitvoering) heeft conform de geldende afspraken volledig gefunctioneerd inclusief het dedicated netwerk tussen de landelijke 1-1-2 centrale en alle regionale hulpdienstmeldkamers (ook onderling)

In de onderstaande figuur is de verstoring aangegeven met een kruis



Driebergen, 17 juli 2019

met vriendelijke groet,

10.2.e
[Redacted]

Politie | Landelijke meldkamer samenwerking (LMS)

Hoofdstraat 54, 3972 LB Driebergen
Postbus 100, 3970 AC Driebergen

M +31 (0)6 10.2.e

E 10.2.e @politie.nl

Buiten kantooruren:

Piket Procesmanagement 112: +31 (0)88 10.2.g

E 10.2.g @klpd.politie.nl