

**incident - 10.2.g**

Phase:	Closed	Category:	incident
Status:	Closed	Subcategory: *	verbinding
Next Expiration		Area:	meldkamer
Ticket Origin:	2de Lijns Ticket	Folder: *	C2000 BEHEER
Affected Service: *	112	Impact: *	1 - Meerdere Regio's
Affected CI:	10.2.g	Urgency: *	1 - Kritiek
Multiple CI's <input type="checkbox"/>	No impact on Services <input type="checkbox"/>	Priority:	1 - Kritiek
Owner Org:	MDC-BEHEER	CI is operational (no outage) <input type="checkbox"/>	
		Outage Start Time: *	24/06/19 15:56:34
		Outage End Time: *	24/06/19 20:02:00
		Agreed FHT:	
Callback date	12/07/19 11:00:00		
Title: *	112 Gesprekken komen niet binnen door storing in Openbaar Net		

**General**

<b>Contact</b>		<b>Assignment</b>	
Contact Person:		Assignment Group:	MMC MONITORING
During office hours:		Assignee:	
After office hours:			

**Information**

Description: \* 112 gesprekken lijken landelijk niet binnen te komen. Lijkt dat zowel mobiel als vast niet binnen te komen, wat wel binnenkomt heeft problemen met doorverbinden naar de regio's. Landelijke storing? KPN en T-Mobile hebben problemen, Vodafone en Tele2 is nu nog niet bekend.

**Solution**

Completion Code:	Out of Scope	Problem Candidate:	<input type="checkbox"/>
Reason:	Component uitval	Knowledge Candidate:	<input type="checkbox"/>
Solution:	In onderzoek KPN		
Closed Time:	10/07/19 13:24:01	10.2.g Ticket:	

**Detail**

Problem Candidate:	
Solution:	In onderzoek KPN
Organisation:	

**Tasks**

Task ID	Status	Phase	Priority	Title	Assignment	Closure Code
IM47100-001	Closed	Closed	1 - Kritiek	112 Gesprekken komen niet binnen.	KPNSQC	Other
IM47100-002	Closed	Closed	1 - Kritiek	112 Gesprekken komen niet binnen.	T-MOBILE	Successful
IM47100-003	Closed	Closed	1 - Kritiek	112 Gesprekken komen niet binnen.	VODAFONE	Successful

**Risk & Impact**

**Impact on Business**

Domains	Products	Business Functions	SCL
112	10.2.g	10.2.g	

**Impact on Customers / Responsible EBs**

Impacted Zones	Impacted Regions	Responsible 10.2.g
Zone 7	Landelijke Eenheid	

**SLA**

Process Targets

Next SLA Expiration  SLA Breached

Next OLA/UC Expiration  OLA/UC Breached

Agreement Name	SLT Name	Status	From	To	Expiration	Agreement Category
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.11 Verlies 112 gesprekken	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.12 Verlies alle 112 gesprekken	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.20 >= 10 bedienposities 10.2.g	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.21 >= 3 bedienposities 10.2.g	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.31 Voicelogging alle centralisten	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.43 Teksttelefoon - geen fallback	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.60 Intake vast 112 verkeer	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.61 Spraakroutering	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement
MDC DEFAULT SLA	MDC Incidents 4.62 NAWP	Breached	Geregistreerd	Klant Verificatie	24/06/19 20:00:52	Service Level Agreement

Service Targets

Uptime Targets

Status	Agreement Name	Agreement Category	SLT ID	SLT Name	Required Monthly Uptime (%)	Current Uptime this Month (%)	Next Expiration	Affected CI

Max Duration Targets

Status	Agreement Name	Agreement Category	SLT ID	SLT Name	Total Outages this Month	Average Outage Duration	Next Expiration	Affected CI

Upcoming Alerts

Alert Name	SLT Name	Alert Time

**Attachments - (4)**

File Name	Size (KB)	Attached By	Attached Date
112 C7 trace.txt	36 KB		24/06/19 18:18:24
112v2 C7.txt	34 KB		24/06/19 18:18:24
112V3 C7.txt	34 KB		24/06/19 19:15:09
IM47100 20190625 Rapportage Prio1 incident 112 V 0 1.docx	85 KB		27/06/19 12:03:27

Title  Link

Relation	Type	Name	User	Timestamp	Action

**History**Vendor: Update Type:  Customer Visible: Update: 

Journal Updates:

10/07/19 12:55:49 Europe/Middle  
Ik weet niet wat er uit de CC is gekomen? kunnen we deze call sluiten. De verstoring ligt buiten ons domein. Omdat er een prio 1 rapportage van komt kan hier naar gerefereerd worden.

01/07/19 14:57:08 Europe/Middle  
E.e.a. nog in onderzoek bij SQC

28/06/19 08:39:33 Europe/Middle  
belt en meldt dat er nog geen exacte oorzaak bekend is , buiten het feit dat het in het openbare net is fout gegaan , gesprekken werden niet aangeboden , maandag wordt er overleg gepleegd binnen KPN SQC over hoe en wat verder en of er nog een oorzaak te achterhalen zal zijn

28/06/19 08:32:23 Europe/Middle  
KPN SQC  
102e gaat dit even uitzoeken en belt terug.

27/06/19 20:51:08 Europe/Middle  
Ik weet niet wat er uit de CC is gekomen?

26/06/19 16:53:21 Europe/Middle  
27-6-19 14:00 nieuwe conference call.

25/06/19 10:33:26 Europe/Middle  
gesproken met KPN SQC  
Probleem zat in het KPN netwerk.  
De precieze oorzaak nog niet bekend.  
Verzoek om ticket On hold te zetten

24/06/19 20:54:27 Europe/Middle  
Vodafone krijg ik niet te pakken. Er is een taak naar hen uitgezet omdat er geen locatie informatie mee komt van de bellers met vodafone.  
Mail gestuurd in de hoop daar een reactie te krijgen. Geen telnr bekend.

24/06/19 20:51:04 Europe/Middle  
Incident uitgezet naar Vodafone voor locatie informatie problemen. In het datapakket zit af en toe geen locatie informatie.

24/06/19 20:50:23 Europe/Middle  
geeft door dat er 200 nummers door de LE gaan worden teruggebeld, daar deze een call attempt hebben gepleegd.

24/06/19 20:49:41 Europe/Middle  
heeft een Communicator bericht uitgedaan met hierin de melding dat al het telefoonverkeer weer aangeboden word. verstoring van het KPN netwerk is verholpen. Naar de oorzaak word gezocht.

24/06/19 18:14:59 Europe/Middle  
Wij hebben op dit moment de volgende getallen:

Sip trunk kan gesprekken aan.  
102e kan gesprekken aan.  
Er kunnen agents inloggen gelijktijdig, nu ingelogd.  
callports mogelijk in 102e er zijn er nu in gebruik.

Tot op heden geen problemen met licenties maar weet niet of de communicatie al geheel rond is gestuurd.

Leadengineer

24/06/19 18:00:44 Europe/Middle  
Flevoland - 102e

24/06/19 17:58:51 Europe/Middle

heeft gesproken met [redacted] nait de besturing word i op de hoogte gebracht door [redacted]. Het MMC zal vanuit SQC gebeld worden via 10.2.g.

24/06/19 17:35:39 Europe/Middle  
Voor 112 is er een alternatief nummer: 088-66 28 240.

24/06/19 16:38:04 Europe/Middle ( [redacted] )  
Status gevraagd via NN bij SQC; [redacted] geeft aan dat het mogelijk een probleem is op een server i Afhankelijk van externe leveranciers nu in conference call.

24/06/19 16:24:24 Europe/Middle /  
UTR

24/06/19 16:18:16 Europe/Middle  
zijn ingesproken.

24/06/19 16:18:00 Europe/Middle (10.2.e)  
Met [redacted] van KPN contact gehad via Noodnet; impact is nog niet bekend. 112 via mobiel werkt niet (landelijk). Mogelijk vast net ook niet.

24/06/19 16:15:40 Europe/Middle  
Rotterdam -  
Drachten -  
Haarlem -  
Den Bosch -  
Amsterdam -  
Limburg -  
Zeeland  
Tilburg  
Landelijke Eenheid

24/06/19 16:09:07 Europe/Middle  
TB112: landelijk 112 is niet bereikbaar, vast wel.  
Lijkt een storing in het hogere segment bij KPN

Date/Time	Type	Operator	Description
10/07/19 13:24:03	Phase		"Resolved" to "Closed"
10/07/19 13:24:03	Status		"Afgehandeld Gereed" to "Closed"
10/07/19 13:24:03	Closed		
10/07/19 13:24:03	Phase Change		The Incident Phase Changed from Resolved to Closed
10/07/19 13:23:39	Status		"In Bewaking" to "Afgehandeld Gereed"
10/07/19 12:55:50	Completion Code		Out of Scope
10/07/19 12:55:50	Solution		In onderzoek KPN
10/07/19 12:55:50	Update		omf [redacted] kunnen we deze call sluiten. De verstoring ligt buiten ons domein. Omdat er een prio 1 rapportage van komt kan hier naar gerefereerd worden.
04/07/19 13:13:27	Callback Date		12/07/19 11:00:00
04/07/19 09:51:54	Title		"112 Gesprekken komen niet binnen." to "112 Gesprekken komen niet binnen door storing in Openbaar Net"
03/07/19 14:09:05	Callback Date		04/07/19 11:00:00
02/07/19 14:45:26	Callback Date		03/07/19 15:00:00
01/07/19 14:57:10	Callback Date		02/07/19 15:00:00
01/07/19 14:57:10	Update		E.e.a. nog in onderzoek bij SQC
01/07/19 09:16:07	Callback Date		01/07/19 15:00:00
28/06/19 12:15:54	Assignee		
28/06/19 08:39:52	Callback Date		01/07/19 09:00:00
28/06/19 08:39:35	Update		[redacted] belt en meldt dat er nog geen exacte oorzaak bekend is, buiten het feit dat het in het openbare net is fout gegaan, gesprekken werden niet aangeboden, maandag wordt er overleg gepleegd binnen KPN SQC over hoe en wat verder en of er nog een oorzaak te achterhalen zal zijn
28/06/19 08:33:57	Assignee		
28/06/19 08:32:25	Update		KPNSQC
28/06/19 07:41:52	Completion Code		Resolved Successfully
28/06/19 07:26:19	Assignee		westen
27/06/19 20:51:10	Callback Date		28/06/19 10:00:00
27/06/19 20:51:10	Update		Ik weet niet wat er uit de CC is gekomen?
27/06/19 12:03:27	Attachment Added		Attachment "10.2.g 20190625 Rapportage Prio1 incident 112 V O 1.docx" added.
26/06/19 16:53:49	Callback Date		27/06/19 14:00:00

Date/Time	Type	Operator	Description
26/06/19 16:53:22	Update		27-6-19 14:00 nieuwe conference call.
25/06/19 15:31:03	Callback Date		26/06/19 08:00:00
25/06/19 10:33:27	Update		gesproken met KPN SQC
24/06/19 20:54:29	Update		Vodafone krijg ik niet te pakken. Er is een taak naar hen uitgezet omdat er geen locatie informatie mee komt van de bellers met vodafone.
24/06/19 20:52:12	Callback Date		25/06/19 08:00:00
24/06/19 20:51:59	Status		"Verificatie" to "In Bewaking"
24/06/19 20:51:59	Outage End Time		24/06/19 20:02:00
24/06/19 20:51:44	Status		"Geregistreerd" to "Verificatie"
24/06/19 20:51:44	Outage End Time		24/06/19 20:00:00
24/06/19 20:51:44	Phase Change		The Incident Phase Changed from Work in Progress to Resolved
24/06/19 20:51:43	Phase		"Work in Progress" to "Resolved"
24/06/19 20:51:06	Update		Incident uitgezet naar Vodafone voor locatie informatie problemen. In het datapakket zit af en toe geen locatie informatie.
24/06/19 20:50:24	Update		geeft door dat er 200 nummers door de LE gaan worden teruggebeld, daar deze een call attempt hebben gepleegd.
24/06/19 20:49:42	Update		10.2.e heeft een Communicator bericht uitgedaan met hierin de melding dat al het telefoonverkeer weer aangeboden word. Verstoring van het KPN netwerk is verholpen. Naar de oorzaak word gezocht.
24/06/19 19:15:09	Attachment Added		Attachment "112V3 C7.txt" added.
24/06/19 18:18:24	Attachment Added		Attachment "112 C7 trace.txt" added.
24/06/19 18:18:24	Attachment Added		Attachment "112v2 C7.txt" added.
24/06/19 18:15:01	Update		Wij hebben op dit moment de volgende getallen:
24/06/19 18:00:46	Update		Flevoland - 10.2.e
24/06/19 17:58:52	Update		heeft gesproken met ! ! , vanuit de besturing wor op de trouwe gebracht door Het MMC zal vanuit SQC gebeld worden via 10.2.g
24/06/19 17:35:41	Update		Voor 112 is er een alternatief nummer: 088-66 28 240.
24/06/19 16:38:05	Update		Status gevraagd via NN bij SQC; 10.2.e geeft aan dat het mogelijk een probleem is op een server . Afhankelijk van externe leveranciers nu in conference call.
24/06/19 16:24:26	Update		UTR -
24/06/19 16:18:17	Update		en , zijn ingeschakeld.
24/06/19 16:18:02	Update		Met ! van KPN contact gehad via Noodnet; impact is nog niet bekend. 112 via mobiel werkt niet (landelijk). Mogelijk vast net ook niet.
24/06/19 16:15:42	Description		112 gesprekken lijken landelijk niet binnen te komen. Lijkt dat zowel mobiel als vast niet binnen te komen, wat wel binnenkomt heeft problemen met doorverbinden naar de regio's. Landelijke storing? KPN en T-Mobile hebben problemen, vodafone en Tele2 is nu nog niet bekend.
24/06/19 16:15:42	Update		Rotterdam - !
24/06/19 16:15:42	Area		meldkamer
24/06/19 16:15:42	Subcategory		verbinding
24/06/19 16:09:08	Update		TB112: landelijk 112 is niet bereikbaar, vast wel.
24/06/19 16:00:55	Open		112 Gesprekken komen niet binnen.
24/06/19 16:00:55	Category		incident
24/06/19 16:00:55	Phase		Work in Progress
24/06/19 16:00:55	Assignment Group		MMC MONITORING
24/06/19 16:00:55	Status		Geregistreerd
24/06/19 16:00:55	Affected Service		112
24/06/19 16:00:55	Affected CI		10.2.g
24/06/19 16:00:55	Impact		1 - Meerdere Regio's
24/06/19 16:00:55	Urgency		1 - Kritiek
24/06/19 16:00:55	Outage Start Time		24/06/19 15:56:34
24/06/19 16:00:55	Contact Person		MDC-BEHEER-

Date/Time	Type	Operator	Description
24/06/19 16:00:55	Location		10.2.g
24/06/19 16:00:55	Description		112 gesprekken lijken landelijk niet binnen te komen.