



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

247

Projectbrief

112 App-Keten LMS

Status: Definitief
Versie: 1.0
Datum: 9 april 2020

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

Tabel 1 Versiegeschiedenis

Datum	Versie	Update	Door:
29-11-2019	0.1	1 ^e concept	10.2.e
20-12-2019	0.2	Reviewcommentaar 10.2.e en 10.2.e verwerkt.	
23-03-2020	0.3	Resultaten inventarisatie aanpak realisatie verwerkt	
27-03-2020	0.4	Projectbrief ingekort tot de kernpunten op verzoek van 10.2.e en 10.2.e ,	
31-03-2020	0.5	Reviewcommentaar 10.2.e , 10.2.e , 10.2.e en 10.2.e verwerkt	
01-04-2020	0.6	Reviewcommentaar 10.2.e verwerkt	
06-04-2020	0.7	Reviewcommentaar 10.2.e , 10.2.e en 10.2.e verwerkt	
07-04-2020	0.8	Reviewcommentaar 10.2.e en 10.2.e verwerkt	
07-04-2020	0.85	Reviewcommentaar 10.2.e t.a.v. financiën verwerkt	
09-04-2020	0.90	Reviewcommentaar 10.2.e (Control) verwerkt t.a.v. financiën, en 10.2.e t.a.v. H7 Besturing	
09-04-2020	1.0	Versie 1.0 vastgesteld na afstemming met 10.2.e	

Inhoudsopgave

	Documentinformatie	2
	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding	4
2	Nut en Noodzaak	4
3	Afbakening (Scope)	5
4	Afhankelijkheden	6
5	stand van zaken	6
5.1	Algemeen	6
5.2	Financieel	6
6	Benodigd Budget	7
6.1	Gereserveerd in Bestedingsplan :	7
6.2	Benodigde Projectbudget door herallocatie :	7
7	Besturing	8
7.1	Stuurgroep	8
7.2	Projectgroep	8
7.3	Werkgroepen	9
7.4	Klankbord regionale meldkamer centralisten	9
7.5	Burgerparticipatie 112-App	9
8	Bijlage 1 : Specificatie benodigde resources	10

1 Inleiding

Eind 2016 is het programma LMO een traject gestart om te komen tot een werkende 112 app in Nederland. Dit verzoek is initieel gekomen van het ministerie van Justitie en Veiligheid, ondersteund door de disciplines en bevestigd in het CIO Beraad en Landelijke stuurgroep LMS. Echter, ontwikkelingen rond DO112 en AML hebben het live gaan van deze app in vertraging gebracht. Om dit te versnellen wil de LMS hier een project van maken, met als doel om de eerste live-gang voor eind 2020 te laten plaatsvinden.

Deze projectbrief vraagt om de volgende besluiten te nemen:

1. Principebesluit om budget € 10.2.g toe te kennen voor het opstellen van de PID, en € 10.2.g voor de realisatiefase (onder voorbehoud van goedkeuring PID).
2. Beschikbaarstelling van genoemde budgetbedragen door herallocatie van de reeds gereserveerde budgetten in het Bestedingsplan voor de jaren 2020 en 2021, (Bestaande reserveringen in Bestedingsplan resp. € 10.2.g en € 10.2.g)
3. Instellen van de stuurgroep.
4. Goedkeuring op de projectbesturing (hoofdstuk "Besturing").

2 Nut en Noodzaak

Met de 112-App verbreedt de meldkamer de dienstverlening naar een grotere groep mensen (gehoor- en spraakbeperkten, niet-nederlandstaligen) en naar nieuwe kanalen (chat, foto's, video's) om daarmee een groter aantal noodsituaties te kunnen bedienen en om meldingen sneller bij de juiste discipline-centralist te bezorgen.

Probleem *) Telefonische 112 Meldingen zijn beperkt en soms te traag	Oplossing Een betrouwbare app via internet die ook RTT kan.	Unique Value Proposition - Vertrouwd - Betrouwbaar - Functioneel	Voordeel Het is helemaal gratis voor de gebruiker én reclamevrij	Doelgroepen - algemeen publiek - gehoorbeperkten - spraakbeperkten - niet-nederlands sprekenden
	Key Metrics - aantal aangesloten gebruikers - gem. duur van melding tot dispatch - gebruikerswaardering		Kanalen - telefonie - chat - video	
Kostenposten: - ontwikkeling - instandhouding - derden-diensten - infrastructuur		Inkomsten: via regulier budget		

*) **"Probleem":**

Er worden tegenwoordig zoveel meer kanalen gebruikt dan alleen spraak; naar 112 kan je alleen bellen. Burgers kunnen met een telefonische 112-oproep beperkt informatie meegeven die relevant is voor het contact met een centralist (bv. communicatie beperking) en de snelheid van het gesprek (wie wil je spreken) .

3 Afbakening (Scope)

De scope van het project heeft betrekking op alle te realiseren deel-systemen van de systeem-keten die nodig is om burgers middels een 112 app direct te verbinden met centralisten op een regionale meldkamer, van de aangegeven discipline.

Daarnaast zijn alle componenten in scope die nodig zijn ter vaststelling, voorbereiding en de realisatie. En voor de in beheer name van de opgeleverde deel-systemen.

Tevens zijn in scope ondersteunende activiteiten, zoals opleidingen en promotie.

In scope:	Toelichting:
<p>De app op telefoon</p> <ul style="list-style-type: none"> o Real time tekst o Beelden delen (foto's en video) o Locatie app-gebruiker o Discipline keuze en doorroutering o Niet-spoedeisende hulp verbinding 	<p>Het delen van video-livestreams valt buiten scope voor oplevering van deze versie van de app.</p> <p>Voor de vaststelling van de benodigde architectuur en infrastructuur wordt deze gewenste voorziening wél meegenomen in scope.</p>
Centralisten-voorziening	Voor de Meldkamer-centralisten zal een voorziening gerealiseerd moeten worden om te kunnen communiceren met de gebruikers van de 112-App.
Architectuur	Vaststelling en realisatie van de overall-architectuur waarop alle technische voorzieningen kunnen worden gerealiseerd.
De 112-App Backend	Een applicatie/service die de communicatie tussen gebruikers van de 112-App en systemen als de GMS-Webservice en de Chat client.
Infrastructurele voorzieningen	Dit betreft alle technische voorzieningen die deel uitmaken van de informatieketen met de 112-App. En inclusief alle technische (netwerk-)verbindingen
Ingericht 112 Platform / Centrale Poort	Realiseren van de routeringslogica in het 112 communicatieplatform <i>(uit te voeren door Dienst 112 middels Business Releases</i>
Rapportage	In het architectuurontwerp voor het koppelvlak met een Datawarehouse zal rekening gehouden moeten worden met de mogelijkheid om management-rapportages aan te maken. Dit kan bijv. betekenen dat alle proces-informatie moet worden opgeslagen. <i>De realisatie / inrichting van het betr. Datawarehouse valt echter buiten scope van dit project.</i>
Monitoring en beheer	Monitoring van alle systeem componenten op juiste werking, inclusief een user-interface voor functioneel beheer.
Opleiding	Het realiseren van opleidingen voor centralisten (beleggen bij opleidingsteam LMS)
Campagne/marketing	Het uitvoeren van campagnes en marketingactiviteiten t.b.v. het promoten van het gebruik van de 112-App <i>(10.2.e</i>
Pilot/test	Het uitvoeren van een productie-pilot, voorafgaand aan de verdere uitrol in productie
Ingericht Burgerloket	Het inrichten van een servicedesk om vragen van burgers in behandeling te nemen en te beantwoorden
Ingerichte beheerorganisatie	Het inrichten van een beheerorganisatie ter ondersteuning van het dagelijkse gebruik van de 112-App en alle daartoe gerealiseerde voorzieningen Inclusief werkproces van de centralist (LAC-Lijst procedure volgen, Dienst ICT en MDC)

4 Afhankelijkheden

De oplevering van een 1^e versie van de volledig 112APP-systeemketen is mede afhankelijk van de oplevering van een ingericht 112-Platform (automatische doorroutering).

Het streven zal zijn om de voor het project 112APP-systeemketen benodigde aanpassingen op het 112-Platform nog in 2020 gerealiseerd te krijgen.

Overige afhankelijkheden worden in de PID-fase beschreven

5 stand van zaken

5.1 Algemeen

De tot nog toe uitgevoerde werkzaamheden hebben met name betrekking gehad op de realisatie van de 112-App en de 112-App Frontend.

Daarnaast is er al wel veel werk besteed aan de realisatie van een backend-omgeving voor de 112-App, maar achteraf is tot een heroverweging gekomen van de gewenste technische architectuur.

Op basis van deze nieuw vastgestelde technische architectuur zijn de volgende te realiseren deel-systemen vastgesteld, met daarbij aangegeven de betrokken partijen en het % Gereed voor de 1^e oplevering.

Nr	Deel-systeem	Partij	% Gereed
1	Apps voor Android en Apple	10.2.g / 10.2.g (team 1)	90%
2	112-App Frontend	10.2.g / 10.2.g (team 1)	90%
3	112 Platform / KPN Centrale poort 112	Project DO112 / KPN	0%
4	112-App Backend (Gegevens verwerking service; Chat RTT service; File Transfer Service; Dataopslag/MultiMedia)	10.2.g / 10.2.g (team 2)	0%
5	GMS / GMS Webservice (Uitbreiding GMS)	Application Competence Center MDC	0%
6.	GIS (Uitbreiding GIS)	GIS-leveranciers	90%

Ad. 6. GIS : De GIS aanpassingen (Tensing en CityGIS Barracuda) zijn al voor zowel AML als 112App gedaan. Alleen voor CityGIS Orca moet de aanpassing nog gedaan worden.

5.2 Financieel

Er is op dit moment € 10.2.e, 10.2.g uitgegeven aan de ontwikkeling van de 112-App en de 112-App front end.

Wat tot nog toe is besteed voor het realiseren van de 112-App back-end volgens de aanvankelijk gekozen architectuur, is nog niet vastgesteld, omdat deze kosten nooit zijn doorbelast.

PS : Separaat zal een memo worden opgesteld met een toelichting op het historisch verloop van activiteiten in het kader van de 112-App in de voorgaande jaren..

6 Benodigd Budget

6.1 Gereserveerd in Bestedingsplan :

BESTEDINGSPLAN		2020	2021
Beschikbaar Budget	Exploitatie 112 app back end	€ 10.2.g	€ 10.2.g
	Project(1) 112 App (middelen)	€	
	Project(1) 112 App (intern personeel)	€	
	Overhead projecturen (1) 112 App	€	
	Nieuwe releases 1-1-2 app	€	€ 10.2.g
		€	€ 10.2.g
		10.2.g	€ 10.2.g

6.2 Benodigde Projectbudget door herallocatie :

		2020	2021	Totaal
Resources				
<i>PID-Fase</i>				
Intern personeel kosten	10.2.g Uren			
Externe personeel kosten	Tarief			
	Totaal resources PID-fase			
<i>Realisatie-fase</i>				
Intern personeel kosten				
Externe personeel kosten				
	Totaal resources Realisatie-fase			
Materiaal		2020	2021	Totaal
10.2.g	Realisatie 112-App Frontend-team en Backend	10.2.g		
	Jaarlijkse beheerkosten			
Campagnebureau	Aanmaken promotie-campagnes			
OCR	Inrichten Monitoring			
Software Webservice GMS	Uitbreiding software			
Exploitatie	Hostingdienst, Certificaten, etc			
<i>Buiten Scope</i> 10.2.g				
DPC System	Services & Infra			
SMS Service Provider	Kosten Gebruik SMS Service Provider			
	AVG-Aanpassingen inz Google Translate			
	Kosten Gebruik Push Notification Platform			
	Pentest en Beheerkosten			
	Totaal Materieel, incl. btw			
	Totaal Resources + Materiaal			
	<i>Realisatiefase</i>			
Opmerking : Kosten	10.2.g excl. kosten voor doorontwikkeling 112-app in 2021			

7 Besturing

De besturing van het project zal worden uitgevoerd vanuit de Stuurgroep, de Projectgroep, en een aantal Werkgroepen.

Onze doelstelling is om deze groepen vrij compact te houden, gelet op de omvang van het aantal te realiseren cq. in te rechten deel-systemen en de onderlinge afhankelijkheden.

Tevens zal een Klankbord groep worden geformeerd en zal de huidige wijze waarop burgerparticipatie plaatsvindt bij de ontwikkeling van de 112-App worden gecontinueerd.

7.1 Stuurgroep

De volgende Stuurgroep wordt voorgesteld :

Rol		Functie
Opdrachtgever	10.2.e	Gedelegeerd opdrachtgever namens 10.2.e
Senior Supplier		Sectorhoofd MDC
Senior User		Business Owner

Opmerkingen :

- De projectmanager zal deelnemen aan de vergaderingen van de Stuurgroep als 'linking pin' tussen Stuurgroep en Projectgroep.
- De Senior Supplier vertegenwoordigt de suppliers van de deel-systemen, te weten:

Deel-systeem	Supplier
APPs voor Android en Apple 112-App Frontend 112-App Backend	10.2.e
112 Platform / KPN Centrale Poort 112	
GMS / GMS Webservice GIS	

7.2 Projectgroep

In de Projectgroep zullen in elk geval worden opgenomen:

10.2.e (Informatiearchitect), 10.2.e (IV Architect / Sr. Bedrijfsvoeringsadviseur),
10.2.e (10.2.e), 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e
10.2.e (10.2.g, 10.2.e (10.2.e))

7.3 Werkgroepen

De volgende werkgroepen worden voorzien:

- Werkgroep Architectuur
(10.2.e)
- Werkgroep Bouw (Realisatie deel-systemen)
(Nader in te vullen)
- Werkgroep Testen
(Nader in te vullen)

Opmerkingen:

- Voor specifieke onderwerpen als Opleidingen, Promotie, Inrichting servicedesk burgers, etc. zullen geen separate werkgroepen worden ingesteld.

7.4 Klankbord regionale meldkamer centralisten

Er zal een klankbordgroep worden geformeerd waarin vertegenwoordigers van regionale meldkamer-centralisten worden opgenomen. Dit om te waarborgen dat de aanpassingen op de voorzieningen in de Regionale Meldkamers op juiste wijze worden ontwikkeld en gerealiseerd. Gelet ook op het feit dat het werkproces van de meldkamer-centralisten direct zal worden geraakt.

7.5 Burgerparticipatie 112-App

Voor de vertegenwoordiging van verschillende groepen burgers uit de samenleving wordt nu al gebruik gemaakt van ondermeer een Mobile Media LAB, waarin grote groepen burgers om inbreng wordt gevraagd t.b.v. de gewenste functionaliteiten van de 112-App. Deze aanpak zal worden gecontinueerd.

8 Bijlage 1 : Specificatie benodigde resources

Wie	Wat	Uren
Projectmanager	Sturing project	10.2g
PMO	Projectondersteuning	
Architecten	Ontwerpdocumentatie	
IT-specialisten	IT- en Infra-voorzieningen	
Testcoördinatoren	Coördineren van alle testwerkzaamheden	
Specialisten DICT	Inrichting Monitoring	
Team Opleiding LMS	Opleidingsmateriaal Centralisten	
Specialisten Marketing	Maken van campagnes en/of marketing-acties	
Medew. Beheerorganisatie	In beheer name LMS	
	Totaal	