



Project Initiatie Document (PID)

112App-keten LMS

Status: Definitief

Versie: 1.0

Datum: 10 juni 2020

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

| Versie | Versie datum | Samenvatting van de aanpassing | Gemarkeerde wijzigingen |
|--------|--------------|--|-------------------------|
| 0.1 | 20-04-20 | Basisversie conform template | |
| 0.2 | 06-05-20 | Aanvullingen 10.2.e | |
| 0.3 | 07-05-20 | Aanvullingen 10.2.e en 10.2.e verwerkt | |
| 0.4 | 08-05-20 | Aanvullingen 10.2.e verwerkt (Roadmap). | |
| 0.5 | 14-05-20 | Bevindingen van 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e en 10.2.e verwerkt | |
| 0.6 | 22-05-20 | Bevindingen van 10.2.e, 10.2.e, 10.2.e en 10.2.e verwerkt | |
| 1.0 | 27-05-20 | Bevindingen van 10.2.e verwerkt Projectbegroting aangepast. Ingekopieerde excel-sheet was onvolledig (PID-fase ontbrak) | |
| 1.0 | 10-06-2020 | PID akkoord bevonden in stuurgroep en Porfolioboard | |

Distributie

| Versie | Verzend datum | Verzonden aan | Afdeling / Functie |
|--------|---------------|--|--------------------|
| 0.3 | 07-05-20 | 10.2.e | |
| 0.4 | 08-05-20 | 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e | |
| 0.5 | 15-05-20 | 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e | |
| 0.6 | 15-05-20 | 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e | |
| 1.0 | 29-05-20 | Portfolioboard, 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e; 10.2.e | |

Brondocumenten

De volgende documenten dienen als uitgangsdokumenten ten behoeve van het PID en de projecten

| # | Document | Versie | Datum |
|-----|---|---------|-----------------|
| [1] | 10.2.e, Architectuur 112App | vs. 0.1 | 17 april 2020 |
| [2] | 10.2.e, Uitgangspunten 112App functionaliteiten en Architectuur | vs. 0.7 | 30 oktober 2017 |
| [3] | Beschrijving 112App functionaliteiten | vs. 0.9 | 4 oktober 2019 |
| [4] | Voorstel duur versturen locatieinformatie 112App en AML | | 1 juni 2018 |
| [5] | Lijst requirements 112App vanuit LMO | | 3 juli 2018 |
| [6] | Analyse werking 112App keten en AML keten | | 5 juli 2018 |

© Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, 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 Politie.

| | |
|---|----|
| Documentinformatie | 2 |
| Brondocumenten..... | 2 |
| 1. Inleiding..... | 5 |
| Visie..... | 5 |
| 2. Projectdefinitie..... | 7 |
| 2.1. Doelstelling..... | 7 |
| 2.2. Afbakening (Scope)..... | 7 |
| 2.3. Werkpakketten..... | 8 |
| 2.4. Gewenste eindresultaten..... | 8 |
| 3. Requirements..... | 9 |
| 3.1. Kwaliteitsverwachting..... | 9 |
| 3.2. Functionele eisen..... | 9 |
| 3.3. LACC-eisen..... | 9 |
| 3.4. Acceptatiecriteria..... | 9 |
| 4. Impact en Risico's..... | 10 |
| Klantimpact voor melders:..... | 10 |
| Klantimpact voor de Landelijke Meldkamer..... | 10 |
| Klantimpact voor Regionale Meldkamers..... | 10 |
| 5. Projectorganisatie en Projectbesturing..... | 12 |
| 5.1. Organogram..... | 12 |
| 5.2. Stuurgroep..... | 12 |
| 5.3. Projectteam..... | 13 |
| 5.4. Projectmanagement & Projectondersteuning..... | 13 |
| 5.5. Klankbordgroep en Burgerparticipatie 112App..... | 13 |
| 5.6. Werkgroepen en werkpakketten..... | 14 |
| 01. Team Architectuur & IBC..... | 14 |
| 02. 10 2.g..... | 14 |
| 03. 10 2.g GMS..... | 15 |
| 04. Team Dienst 112..... | 15 |
| 05. Business Team..... | 15 |
| 06. Team Vakbekwaamheid..... | 15 |
| 07. Team Communicatie..... | 16 |
| 08. Testteam..... | 16 |
| 5.7. Taken en verantwoordelijkheden (RACI)..... | 16 |
| 5.8. Bewaking en beheersing..... | 17 |
| Voortgang..... | 17 |
| 5.9. Toleranties..... | 17 |
| 5.10. Rapportages..... | 17 |
| 5.11. Behandeling van afwijkingen..... | 17 |
| 5.12. Escalatie..... | 18 |
| 6. Projectaanpak..... | 19 |
| 6.1. Uitgangspunten..... | 19 |
| 6.2. Deliverables, Mijlpaalplanning en fasering..... | 19 |
| Mijlpalen planning..... | 19 |
| Fasering..... | 20 |
| 6.3. Aannames..... | 21 |
| 6.4. Randvoorwaarden..... | 21 |
| 6.5. Relaties met andere diensten, producten of projecten..... | 22 |
| 7. Projectbegroting..... | 23 |
| 7.1. Baten..... | 23 |
| 7.2 Eenmalige investering (projectbudget) en exploitatiekosten..... | 23 |

Bijlage 1 : Specificatie benodigde Resources24

Bijlage 2 : Budget25

 Gereserveerd in Bestedingsplan :25

 Benodigde Projectbudget door herallocatie :25

1. Inleiding

De LMS wil op korte termijn live gaan met de 112NL app. Dit document specificeert een project, wat dat gaat realiseren.

Visie

De 112NL app en de daarbij noodzakelijke IV-componenten zoals het GMS en het 1-1-2 platform (DO112) vormen tezamen de 112-keten waarmee verschillende nieuwe mogelijkheden (features) beschikbaar komen voor melder én centralist. Deze keten bestaat op hoofdlijnen uit de 112NL app op het toestel van de melder, de 112App Back-end (een nieuwe verzameling van IV-services in de Web Applicatie Hosting (WAH) omgeving), de koppeling met GMS, GMS, het 1-1-2 platform (DO112) en de landelijke GMS Webservice (een servicebus).

Dit project realiseert een klein deel van de gewenste features (zie Beschrijving 112app functionaliteiten [3]), om zo snel mogelijk live te kunnen gaan en alle overige wensen in de vorm van changes te kunnen invoeren.

Om een robuuste 112App te garanderen is een infrastructuur voor Ontwikkeling nodig waarin connectiviteit over de volledige 112-keten beschikbaar is, zodat ontwikkelaars zelf hun componenten in de keten kunnen beproeven nog voordat ketentests plaatsvinden. Vanwege de fundamentwerking van de HTTP-keten realiseert dit project de functionaliteit "AML over http" vroeg in het project, zodat de teams op dit fundament verder kunnen bouwen.

Voor een goed begrip van de werkpakketten schetsen we in Figuur 1 een sterk versimpelde weergave van de technische voorzieningen in de 112-keten. Voor details verwijzen we naar de Project Start Architectuur [1].

10 2.g



Per IV-component is één beheer en ontwikkelteam verantwoordelijk. De teams die met elkaar de hele keten beheren en ontwikkelen zijn: D-ICT/Productiehuis 10.2.g, D-ICT/MDC 10.2.g D-ICT/MDC Dienstenmanagement Project DO112 met **KPN**. Alle teams werken onder regie vanuit LMS IV aanbod (MDC) als uitvoerende organisatie met LMS CIO (IV vraag) als opdrachtgever. Daarin is zowel de Business (disciplines, gebruikers en een burgerpanel), de IV Beheerorganisatie (MDC) betrokken.

Dit project omvat veel coördinatie van change activiteiten die op bestaande systemen, met name Dienst 1-1-2 en GMS, die bestaande teams zullen prioriteren binnen hun overige activiteiten. Deze coördinatie vindt plaats vanuit een architectuurteam. Dit team is dienstbaar aan zowel opdrachtgeverszijde (LMS) als opdrachtnemerszijde (MDC) en bewaakt de samenhang in de 112-keten. Met de ontwikkeling van de nieuwe functionaliteit, namelijk de 112App zelf inclusief de bijbehorende Back-End services wordt één team (als “onderaannemer”) belast. Dit team is 10.2.g) en werkt op Agile/Scrum basis aan de realisatie van de gevraagde functionaliteit.

De gewenste functionaliteiten vanuit het keten-perspectief zijn afzonderlijk benoemd als feature [1]. Elke feature biedt specifieke functies voor melder of centralist op basis van de werking en functie van ieder component in deze keten. Het realiseren van een feature betekent dus dat er een samenspel van functionele changes nodig is op de verschillende componenten.

Het project hanteert de volgende uitgangspunten bij het “live” brengen van features:

1. Releases in productie gebeuren frequent om snel te kunnen inspelen op problemen en wensen van gebruikers en om fijnmazige, kleine vernieuwingen aan de functionaliteit in gebruik te kunnen nemen.
2. Zekerheden vooraf inbouwen (burgerparticipatie, privacy-onderzoek, publiekscommunicatie, etc.) omdat de 112App een zeer zichtbaar product is van de overheid en dus een hoog publieksrisico heeft.
3. Minimale afhankelijkheden tussen features maken een flexibele roadmap mogelijk.
4. Minimale afhankelijkheden tussen teams (10.2.g) moeten vertraging door wachten zoveel mogelijk voorkomen.
5. Minimale afhankelijkheden tussen componenten onderling, om projectrisico's en kosten laag te houden.

2. Projectdefinitie

2.1. Doelstelling

De *hoofddoelstelling* van dit project is de volgende:

Het live brengen en in beheer nemen van de 112App.

Sub-doelstellingen:

- Om dit te kunnen realiseren, zal een volledige 112App-Systeemketen moeten worden opgeleverd.
- Deze keten zal moeten worden beheerd (functioneel en technisch).
- Medewerkers zullen moeten worden opgeleid.
- De gerealiseerde oplossing zal zorgvuldig moeten worden getest (incl. Pilot), voordat deze in gebruik kan worden genomen.
- Eindgebruikers (centralisten & burgers) betrekken bij alle fasen van het project

2.2. Afbakening (Scope)

Van de lijst van features uit de 112App ketenarchitectuur [1] worden de eerste 9 gerealiseerd voor de eerste publieksrelease:

1. Bellen 1-1-2 (via telefonie)
2. Locatie
3. Disciplinekeuze
4. Real Time Tekst op verzoek van Meldkamer
5. Delen Foto/Video (geen live videostreaming)
6. Direct routeren naar meldkamer
7. Toevoegen persoonsinformatie voor contact
8. SMS-authenticatie
9. Vertaalfunctie

De scope van het project heeft betrekking op:

- Wijziging van alle deelsystemen in de 112-keten die nodig is om melders middels een 112App direct te verbinden met centralisten op een meldkamer van de aangegeven discipline.

Dit betreft (zie Figuur 1):

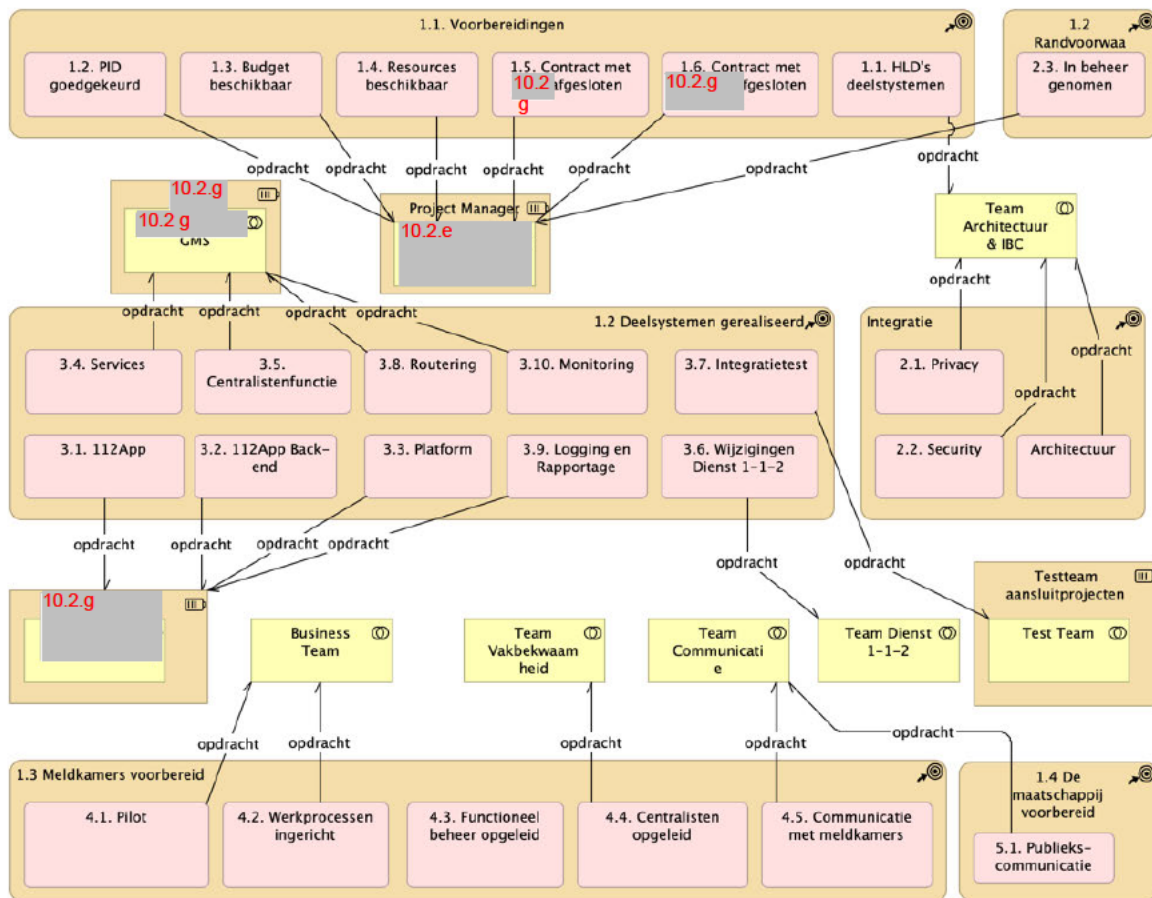
112-Beheer, Centrale Poort 1-1-2, GMS, GMS-Webservice en GMS-client en de aansturing op realisatie van nieuwe deelsystemen: 112App, 112App Back-end, door Servicelijn **10.2.g**

- Alle componenten, die nodig zijn ter vaststelling, voorbereiding, realisatie en in beheer name van de opgeleverde deelsystemen.
- Ondersteunende activiteiten, zoals opleidingen voor trainers van de disciplines, communicatie met het publiek, een ingericht Burgerloket, en Monitoring van systemen

Niet binnen scope vallen:

- Het delen van video-livestreams (Na oplevering Project separaat te realiseren)
Voor de vaststelling van de benodigde architectuur en infrastructuur wordt deze gewenste voorziening wél meegenomen in scope.
- Het inrichten van een technische koppeling t.b.v. misbruikbestrijding
- Veranderingen aan de centralistenapplicatie van aannamecentralisten
Voor deze verandering van werkwijze voor aannamecentralisten en supervisors zal een procedurele oplossing worden gerealiseerd

2.3. Werkpakketten



Figuur 2: toekenning van werkpakketten aan teams

2.4. Gewenste eindresultaten

Om de doelstelling “een eerste publieksrelease in 2020” te verwezenlijken, worden de volgende resultaten opgeleverd:

- Er is een 112App beschikbaar voor het publiek in de Apple App store en in op Google Play (Google).
- AML HTTP is geïmplementeerd (feature keten, meteen een soort eenvoudige eerste basis waarmee al veel randvoorwaarden getest kunnen worden)
- Er is een routeringsmechanisme op basis van de discipline keuze en opties van de melder, via een nieuwe Routerings Service aan de Meldkamer Service bus naar de Centrale Poort 112 om gesprekken direct naar een Meldkamer te routeren zonder tussenkomst van een aanname centralist.
- Er is een chat service tussen melder en intake-centralist gerealiseerd (feature keten)
- Er is een upload-functie voor bestanden van melder naar intake-centralist gerealiseerd (feature keten)
- De overige 112-informatievoorzieningen zijn ingericht om het gebruik van de 112App door melders adequaat te ondersteunen.
- De meldkamers en de 112-centrale krijgen volledige ondersteuning vanuit LMS om hun 112-dienstverlening aan de nieuwe situatie aan te passen.

3. Requirements

3.1. Kwaliteitsverwachting

De LMS verwacht een dienstverlening

- die voldoende betrouwbaar en robuust is voor dienstverlening aan het grote publiek;
- die maximaal beschikbaar is, omdat hij gebruikt wordt in noodsituaties;
- die voldoet in de praktijk, die bestaat uit een grote verscheidenheid aan noodsituaties;
- die aanpasbaar is, om nieuwe inzichten en wensen vanuit gebruikers, maatschappij en politiek te kunnen honoreren;
- die beheerbaar is, om de continuïteit te kunnen garanderen tegen redelijke kosten.

3.2. Functionele eisen

Het document "Beschrijving 112app functionaliteiten" [3] is leidend voor de functionele requirements. Het business team houdt de functionele eisen in dat document actueel. Dit team communiceert wijzigingen op eigen initiatief gecommuniceerd met anderen in het project, zodat alle deelnemers aan het project strak verbonden blijven met gebruikersinput.

3.3. LACC-eisen

De dienst ICT vereist dat voldaan is aan een standaard-checklist (de zgn. LACC-lijst) die gebruikt wordt om goedkeuring voor ingebruikname te verlenen. Deze wordt, aangepast aan de specifieke situatie bij LMS, ook voor dit project toegepast.

3.4. Acceptatiecriteria

De volgende acceptatiecriteria gelden voor dit project:

- **Akkoord gebruikersplatform**
 - Voor de eerste publieksrelease (D-Day) geldt: Nadat het gebruikersplatform naar eigen inzicht voldoende vertrouwen heeft gekregen op basis van de pilot, maakt het een afweging of de dienstverlening met de 112App beter af is dan zonder. Dit oordeel is Ja of Nee, en wordt in het platform op basis van 2/3 meerderheid besloten. Het platform geeft uiterlijk 4 weken voor D-Day haar oordeel. Bij overschrijding van deze termijn geldt het oordeel "Ja".
 - Voor alle overige releases geldt dat het gebruikersplatform geen goedkeuring hoeft te geven, maar wel een afkeuring kan uitspreken. Ook hierbij maakt het platform de afweging of de dienstverlening met de 112App beter af is dan zonder. Ook dit oordeel is Ja of Nee, maar wordt in het platform op basis van enkelvoudige meerderheid besloten.
- **Akkoord architectuur**

Het team architectuur houdt toezicht op de werkwijze en producten van de teams. Hij kan ingrijpen als er een overtreding plaatsvindt van een architectuurprincipe of -regel, mits het team hiermee bekend was of bekend had moeten zijn. Als er geen overtredingen zijn van de architectuur is de goedkeuring impliciet. Als die er wel zijn beslist de lead-architect of dit obstakel de release in de weg staat.
- **Akkoord security**

IBG toetst tijdig en op eigen initiatief of aan alle security-regels is voldaan. Een negatief oordeel is blokkerend voor de release.
- **Akkoord privacy**

IBG toetst tijdig en op eigen initiatief of aan alle privacy-regels is voldaan. Een negatief oordeel wordt gecommuniceerd aan de opdrachtgever, die op basis van de te verwachten consequenties een besluit neemt of dit blokkerend is.
- **Akkoord beheer**

Van elke beheerde component moet bij elke release duidelijk zijn hoe het beheer geregeld is. De projectmanager toetst dit. Zolang deze twijfelt aan het beheer gaat de component niet in productie. De LACC-lijst is hierbij het voornaamste stuurmiddel.
Daarnaast de in beheer name eisen van MDC volgens het In Beheer Name document.
- **Akkoord opdrachtgever**

Als aan bovenstaande criteria voldaan is kan de opdrachtgever besluiten tot de release. Hij kan bij iedere release ook besluiten tot het niet-releasen, wanneer daar aanleiding toe is. Bij geen actie vanuit de opdrachtgever wordt hij geacht in te stemmen met het release-besluit.

4. Impact en Risico's

Klantimpact voor melders:

1. Sneller contact krijgen met een meldkamer centralist
2. Meer mensen kunnen gebruik maken van de 1-1-2 dienst, met name mensen met een spraak- of gehoorgebrek die aangewezen zijn op schriftelijke communicatie en mensen die het Nederlands onvoldoende machtig zijn.
3. Effectiever kunnen communiceren met een meldkamer centralist

Klantimpact voor de Landelijke Meldkamer

1. Een centralist kan 112App oproepen krijgen om door te zetten naar een meldkamer.
2. De wijze van omgaan met misbruik zal bij de 112App anders zijn dan bij telefonische 112-oproepen.
3. Een centralist krijgt informatie te zien vanuit de 112App, die door de melder vooraf is ingesteld. Met deze informatie kan de centralist beter doorverbinden.

Klantimpact voor Regionale Meldkamers

1. Een centralist kan eerder en effectiever acties uitzetten in levensbedreigende situaties.
2. Een centralist kan een 112App oproep die zij niet zelf kan afhandelen doorschakelen naar een andere meldkamer. (voor een telefonische 112-oproep kan dat al, maar straks ook voor de data-verbinding van de 112App-oproep)
3. Een centralist krijgt de mogelijkheid om te chatten met een melder, en om foto & film-materiaal te raadplegen die via de 112App is meegestuurd.
4. Na de eerste publieks-release worden regelmatig nieuwe functionaliteiten toegevoegd, waar de centralist gevolgen van kan merken.

Risico's met betrekking tot dit project worden gemanaged door de projectleider(s) en bekend gemaakt aan de Bedrijfs- en omgevingsrisico's worden overgedragen aan de opdrachtgever.

| ID | Risico | Eigenaar | Periode | Kans (1-5) | Impact (1-5) | Mitigatie |
|----|---|--------------|-----------------|---------------|-----------------|---|
| 1 | Business Release 3 van Dienst 1-1-2 met de uitbreidingen t.b.v. project 112App Keten , <i>niet uiterlijk eind september 2020 opgeleverd.</i> | 10.2. e | Mei – juni 2020 | 5 | 5 | Afstemming met projectteam DO112 en KPN |
| 2 | De samenwerking tussen LMS en PDC is vrij nieuw. Het opbouwen van de samenwerkingsroutine kan onvoorziene vertragingen opleveren. | Project-team | Project | 4 | 2 | Aandacht voor informele communicatie en proactief handelen |
| 3 | De release-schema's van DO-1-1-2, van team GMS en van 10.2.g kennen een verschillend ritme. Dat maakt het live brengen van de 112App keten lastig | Project-team | Project | 4 | 3 | 1. informele communicatie; 2. automatisering van deployment; 3. sturen op onafhankelijkheden. |
| 4 | Publieksrisico: bij live-gaan krijgt dit veel publieke aandacht, en dus ook de nodige aandacht in de media en kritiek. | Project-team | Project | 2 | 5 | 1. communicatieplan; 2. goed testen voor live-gaan; 3. privacy-onderzoek vooraf. |
| 5 | Vertraging | Project-team | Project | 4 | 3 | 1. first time right aanpak; 2. sturen op kennis |

| | | | | | | |
|---|---|------------------|---------|---|---|---------------------------------------|
| 6 | Onvoldoende kennis van cloud-native back-end ontwikkeling en beheer leidt tot overschrijding van uren om de kennis eigen te maken en leidt tot een hogere kans op rework. | Architectuurteam | Project | 1 | 4 | Signaleren en zoeken naar oplossingen |
|---|---|------------------|---------|---|---|---------------------------------------|

Opmerkingen:

Ad. Risico 1

“Business Release 3 van Dienst 1-1-2 met de uitbreidingen t.b.v. project 112App Keten , *niet uiterlijk eind september 2020 opgeleverd.*

Zie ook onder H 6.3 Aannames

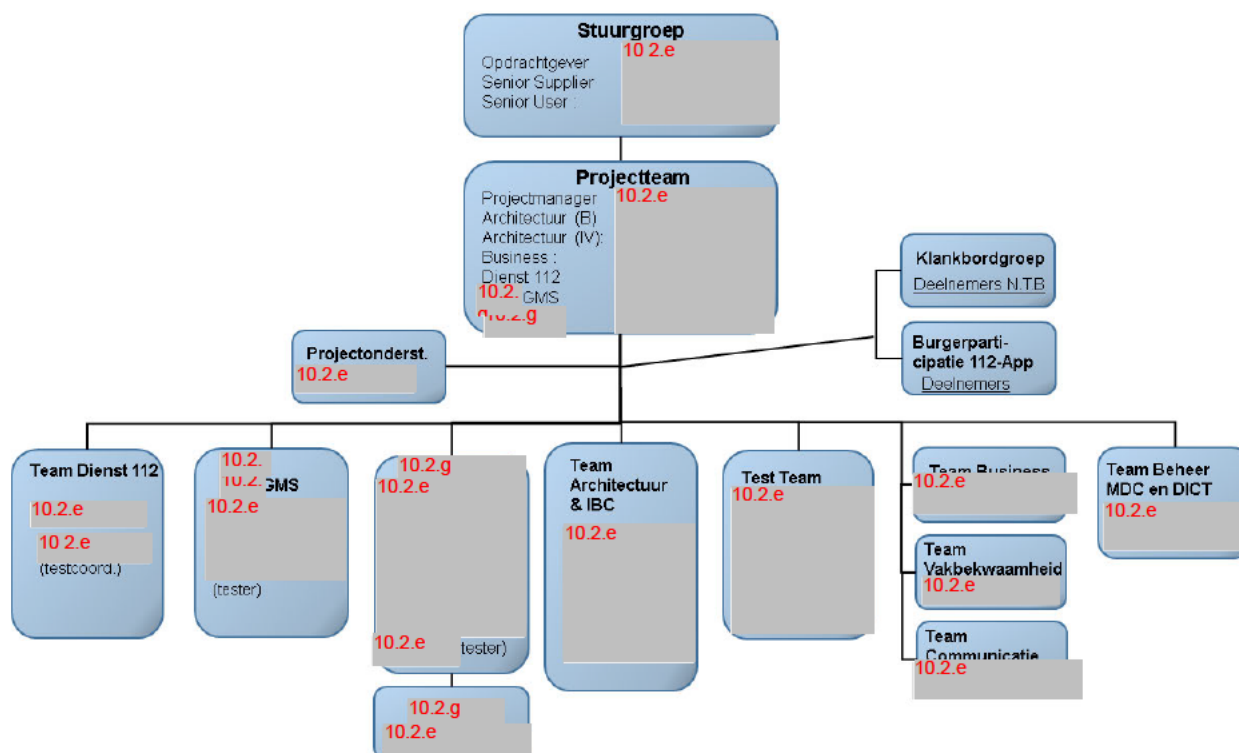
De aannames is dat Business Release 3 van de Dienst 1-1-2 alsnog uiterlijk september 2020 kan worden opgeleverd, in tegenstelling van de huidige planning van het project DO112 (eind november 2020).

Er is voor gekozen om het risico op uitloop ná september 2020 binnen het project te managen.

Dit is door **10.2.e** (gedelegeerd opdrachtgever) zo met **10.2.e** (opdrachtgever) zo afgesproken

5. Projectorganisatie en Projectbesturing

5.1. Organogram



5.2. Stuurgroep

De volgende Stuurgroep wordt voorgesteld:

| Rol | Naam | Functie |
|-----------------|--------|---|
| Opdrachtgever | 10.2.e | Gedelegeerd opdrachtgever namens 10.2.e |
| Senior Supplier | 10.2.e | 10.2.e |
| Senior User | 10.2.e | 10.2.e |

Opmerkingen :

- De Opdrachtgever (vraag organisatie) is verantwoordelijk voor projectfinanciering, goedkeuring mijlpalen.
- De Senior Supplier is de opdrachtnemer, en (eind)verantwoordelijk voor zaken als:

Projectuitvoering; Integrale ontwerp; Oplevering van werkende en in beheergenomen systemen en changes op bestaande systemen; Borgen van een integrale aanpak voor zowel het Beheerdomein MDC als het Beheerdomein van Politiesamenhang; Goedkeuring m.b.t. ICT- en Infra architectuur (hoe, waarmee);

- De Senior Supplier vertegenwoordigt de suppliers van de deelsystemen, te weten:

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

- De projectmanager zal deelnemen aan de vergaderingen van de Stuurgroep als 'linking pin' tussen Stuurgroep en Projectgroep.

5.3. Projectteam

Het Projectteam wordt als volgt samengesteld:

| Rol | Naam | Functie |
|-------------------|--------|---------|
| Projectmanager | 10.2.e | 10.2.e |
| Senior User | 10.2.e | 10.2.e |
| Team Architectuur | 10.2.e | 10.2.e |
| Team Dienst 112 | 10.2.e | 10.2.e |
| 10.2.g GMS | 10.2.e | 10.2.e |
| 10.2.g | 10.2.e | 10.2.e |

5.4. Projectmanagement & Projectondersteuning

Deelnemers:

10.2.e (10.2.e) 10.2.e (10.2.e)

Producten:

- Oplevering Projectproducten (PID, voortgangsrapportages, eindrapport, etc.)
- Coördinatie oplevering Specialistische producten
- Beschikbaarstelling budget, resources
- Coördinatie af te sluiten contracten met leveranciers (10.2.g, 10.2.g etc.)
- Projectondersteuning (PMO)
- Vorbereiding overdracht naar beheerorganisatie (alle betrokken beheer-partijen)
- Laten Inrichten burgerloket (servicedesk voor burger)

5.5. Klankbordgroep en Burgerparticipatie 112App

Klankbordgroep

Deelnemers:

10.2.e ; <nader in te vullen overige deelnemers >

Er zal een klankbordgroep worden geformeerd waarin de verschillende gebruikersgroepen zijn vertegenwoordigd.

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.

Gebruikers zijn:

- Centralisten in de meldkamers;
- Supervisors;
- Aannamecentralisten in de aannamecentrale;
- Bellers van 1-1-2; ergo Melders die gebruik maken van de 112App op een mobiel apparaat;
- Lokaal Beheerders/Functioneel Beheer GMS per meldkamer
- Functioneel en Operationeel beheerders van de 112App Back-end
- Tactisch beheerders van de Dienst 1-1-2 (TB112)

Producten:

- Inbreng gebruikerswensen

Burgerparticipatie 112App

Deelnemers:

Burgers uit de samenleving

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

Producten:

- Inbreng gebruikerswensen

5.6. Werkgroepen en werkpakketten

01. Team Architectuur & IBC

Deelnemers:

10.2.e (Lead Architect); 10.2.e (IV/ICT/Architect); 10.2.e (applicatie architect GMS); 10.2.e (IV-ontwerper); 10.2.e (Lead Architect); 10.2.e (Netwerkspecialist); 10.2.e (IBG); 10.2.e (IBG)

Producten:

Team Architectuur & IBG verantwoordelijk voor:

- Integrale ontwerp en de samenhang met de wereld buiten LMS;
- Samenhang Business en IV-architectuur, afstemming met ICT Architectuur;
- Goedkeuring m.b.t. Business en IV-architectuur; (wat, waarvoor)
- High Level Design (Samenhang Features, Use cases vanuit Business, IM/IV ketens);
- Oplevering IV-ontwerpdocumenten
- Coördinatie technische integratie deelsystemen
- Goedkeuring m.b.t. security en privacy (IBC)
- Werkpakketten 2.1 en 2.2 (zie Figuur 1) (IBC)

02. Team 10.2.g

Politie / PDC / DICT / Servicelijn 10.2.g

10.2.g heeft tevens de contacten met leverancier 10.2.g

Deelnemers:

10.2.e (Opdrachtnemer), 10.2.e (ICT Architect), 10.2.e (Applicatie en IV)
10.2.e ; 10.2.e 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e (tester)

Producten:

- Solution-architectuur van de 112App Back-end;
- Realisatie van de 112App (werkpakket 3.1);

- Realisatie van de 112App Back-end (werkpakket 3.2);
- Logging en Rapportage (werkpakket 3.9);
- Inrichting van het WAH-platform (werkpakket 3.3);
- In-beheer nemen en beheren van de gerealiseerde voorzieningen

Leverancier 10.2.g

Contactpersoon:

10.2.e

10.2.g /GMS

10.2.g GMS en Landelijke GMS Webservice beheerteam

Opdrachtnemer dienstenmanager Jan Kleijn

Deelnemers:

10.2.e , 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e (tester)

Producten:

- Solution architectuur van Monitoring en Routing;
- Solution architectuur aanpassing van GMS en GMS-client;
- Services die d.m.v. de GMS-Webservices gerealiseerd worden (werkpakket 3.4);
- Aanpassingen aan de voorzieningen voor meldkamercentralisten, zijnde GMS en GMS-client (werkpakket 3.4);
- Monitoring (werkpakket 3.10);
- Routing (werkpakket 3.9);
- Uitgevoerde component-testen

04. Team Dienst 112

Deelnemers:

10.2.e (Dienstenmanagement 112) 10.2.e (testcoörd.)

Producten:

- Aanpassingen aan de Dienst 1-1-2 (werkpakket 3.6)
- Uitgevoerde component-testen

05. Business Team

Deelnemers:

10.2.e a.i.:

- Werkinstructies: 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e

Producten:

- Betrokkenheid gebruikers bij de implementatie;
- Afstemming gebruikerswensen met de teams;
- Uitgevoerde pilot met meldkamers (werkpakket 4.1);
- Herinrichting 112-werkprocessen t.b.v. de uitbreiding met de 112App (werkpakket 4.2);

Ad Herinrichting 112-werkprocessen:

- Afstemming wijziging werkprocessen met vertegenwoordigers meldkamers en landelijke aannamecentrale ca. 4 sessies benodigd van ca 2 – 3 uur per sessie
10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e ; 10.2.e
- Opleveren gewijzigde werkproces-beschrijvingen multi-disciplinair door landelijke groep centralisten (in opdracht van 10.2.e)
- Toetsing gewijzigde werkprocessen door Gebruikersoverleg 112 (vz. 10.2.e)
- In gebruik nemen gewijzigde werkprocessen (i.o.v. 10.2.e)

06. Team Vakbekwaamheid

Deelnemers:

10.2.e ; 10.2.e verantwoordelijk; deelnemers nader vast te stellen)

Producten

- Het aanbieden van de mogelijkheid tot het opleveren van leermiddelen voor centralisten meldkamers en aanname-centralisten
- Het daadwerkelijk opleveren van leermiddelen, indien akkoord AUTO-commissie
- Het leveren van ondersteuning bij het opleveren van leermiddelen voor beheerders, t..b.v. de kwalitatieve verbetering van deze producten

Leermiddelen kunnen zijn: Module e-learning; Reader; Info-Graphics

PS : Voor de aan te passen werkinstructies / handleidingen (werkpakketten 4.3 en 4.4) voor centralisten, functioneel beheerders en supervisors zal contact worden gezocht met de Discipline Politie (10.2.e

07. Team Communicatie

Deelnemers:

10.2.e ;

Producten:

- Communicatie Plan met Communicatie Kalender
- Communicatie met meldkamers (werkpakket 4.5)
- Communicatie met het publiek (werkpakket 5.1)

Opm. : evt. inzet van een communicatie adviseur nodig (te begroten)

08. Testteam

Deelnemers:

10.2.e (Testmanager), 10.2.e ; 10.2.e 10.2.e (10.2.g/GMS); 10.2.e (10.2.g) 10.2.e (D112)

Producten:

- Mastertestplan
- Detailtestplannen Systeemttesten per deel-systeem (opleveren + uitvoeren)
- Detailtestplannen Systeemintegratietest (opleveren + uitvoeren)
- Detailtestplan Gebruikersacceptatietest (opleveren + uitvoeren)
- Detailtestplan Beheertest (opleveren + uitvoeren)
- Testrapportages per testsoort
- Vrijgaveadvies

5.7. Taken en verantwoordelijkheden (RACI)

| Rol | R | A | C | I | Toelichting |
|-----------------|---|---|---|---|--|
| Senior Supplier | | X | | | Eindverantwoordelijk voor de oplevering van de technische infrastructuur en generieke voorzieningen t.b.v. de 112-keten |
| Senior User | | X | | | Eindverantwoordelijke voor het feit dat het product voldoet aan de eisen en wensen van de eindgebruikers. |
| Opdrachtgever | | X | | | Eindverantwoordelijk voor de randvoorwaarden (waaronder de financiering) van dit project. Eindverantwoordelijk voor het realiseren van de beoogde baten. |
| Projectmanager | X | | | | Verantwoordelijk voor de tijdige oplevering, de bewaking van het budget, en het opleveren conform specificaties. |
| Klankbordgroep | X | | X | | De Klankbordgroep is in eerste instantie verantwoordelijk voor het leveren van input voor de blauwdruk en ontwerpen. Daarnaast is de Klankbordgroep adviserend naar de besluitvormers (Stuurgroep) toe |

5.8. Bewaking en beheersing

Projecten worden gemanaged via de standaard projectmanagementmethode, zijnde Prince2, zoals deze is ingericht binnen de afdeling MDC Projecten.

Voortgang

Het project kent de onderstaande formele overleggen:

Stuurgroep-overleg (maandelijks)

Aan dit overleg nemen deel de leden van de Stuurgroep, en de Projectmanager als 'linking pin' naar het Projectgroep-overleg

Projectgroep-overleg (2-wekelijks)

Aan dit overleg nemen deel de leden van de Projectgroep

Werkgroep-overleg (periodiek)

Dit overleg wordt per werkgroep georganiseerd door de teamleider van de werkgroep

Deelnemers zijn de leden van de betreffende werkgroep.

De regelmaat van het overleg wordt per werkgroep bepaald.

5.9. Toleranties

Tijdens de uitvoering van het project controleert de projectmanager regelmatig de voortgang op het ingediende projectplan. Indien de afwijking van de plannen naar verwachting groter is dan de afgesproken tolerantie, wordt daarover apart gerapporteerd. De tolerantie op projectniveau is als volgt gedefinieerd:

- Doorlooptijd plus of min 0% (deadline live gang meldkamerlocatie)
- Kosten plus of min 10%

Het tolerantiebudget van 10% waar de projectmanager over mag beschikken wordt volgens afspraak met de LMS ondergebracht bij het programmabudget LMS. Voor dit project betreft het een post van € XXXX De LMS-opdrachtgever bepaalt of er gebruik gemaakt mag worden van deze post.

Bij scopewijzigingen dient te allen tijde vooraf een akkoord op de scopewijziging en de bijhorende gevolgen voor doorlooptijd of geld te zijn verkregen.

5.10. Rapportages

- **Fortes Change Cloud**
Het project voert configuratiemanagement uit conform de geldende standaards, daarbij gebruikmakend van de Fortes Change Cloud voor de projectmanagementdocumenten en de belangrijkste specialistische documenten.
- **Hoofdpuntenrapportage**
Maandelijks wordt een hoofdpunten rapportage opgesteld met daarin de mijlpaalproducten, afhankelijkheden, uren en kosten en de belangrijkste issues & risico's.

5.11. Behandeling van afwijkingen

Wanneer een issue binnen de toleranties valt, lost de projectleider het issue op. Issues buiten de toleranties zijn afwijkingen. Bij afwijkingen wordt een afwijkingsrapport opgesteld met daarin een beschrijving van de afwijking en de mogelijke oplossing(en). De projectleider rapporteert dit onverwijld schriftelijk aan de LMS-opdrachtgever. Een afwijking die de projectleider binnen het project zelf kan oplossen markeert hij in de rapportages met de kleur oranje. De projectleider markeert een afwijking die niet binnen het project opgelost kan worden met de kleur rood.

De opdrachtgever besluit wat te doen met afwijkingen, in overleg met de overige stuurgroepleden en na de projectleider gehoord te hebben.

5.12. Escalatie

De projectleider bepaalt of een afwijking buiten of binnen de kaders (tijd, kwaliteit, geld, scope) van het project is. Als het buiten de kaders is wordt een besluit genomen door de LMS over hoe het project voortgezet wordt, of dat het wordt afgesloten.

6. Projectaanpak

6.1. Uitgangspunten

1. Feature voor feature
LMS introduceert de dienstverlening rond de 112App geleidelijk door met regelmaat nieuwe features toe te voegen. Door met een beperkt aantal features live te gaan kan de 112App nog in 2020 aan het publiek worden vrijgegeven. Tevens kan LMS hierdoor beter bijsturen als prioriteiten gaan schuiven.
2. Dit project kent een DevOps aanpak om voortdurende ontwikkeling en voortdurend beheer door hetzelfde team plaatsvinden. Kenmerk hiervan is (onder andere) een hoge releasefrequentie.
3. Hoge mate van gebruikersbetrokkenheid, om het vertrouwen van het publiek te verwerven en te behouden.
4. Cloud-native software-engineering, om de wensen ten aanzien van betrouwbaarheid en aanpasbaarheid te kunnen waarmaken.

6.2. Deliverables, Mijlpaalplanning en fasering

Mijlpalen planning

De mijlpalen planning is als volgt:

| # | Deliverable | WP | Team | Release | Eind-Datum |
|---|---|-----|--------------------|-----------------|------------|
| PID opgeleverd en akkoord | | | | | |
| D1 | PID (project initiatie document) | 1.2 | Project Management | V1 | 29-05-2020 |
| Contracten met leveranciers afgesloten | | | | | |
| D4 | Contract 10.2.g | 1.5 | Project Management | V2 | 10-07-2020 |
| D5 | Contract 10.2.g | 1.6 | Project Management | V2 | 10-07-2020 |
| D6 | Beheercontract 10.2.g | 1.6 | Project Management | V2 | 10-07-2020 |
| Projectmanagement uitgevoerd | | | | | |
| D15 | Risico analyse | 2.3 | Project Management | Release -3 | 04-09-2020 |
| D44 | Gereviseerd projectplan | 1.2 | Project Management | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| D57 | Voortgangsrapportages t.b.v. Stuurgroep | 1.3 | Project Management | | |
| D58 | Projectbesluiten | 2.3 | Project Management | | |
| Architectuur & ontwerp opgeleverd | | | | | |
| D2 | 112-Ketenarchitectuur | 1.1 | Architectuur | V1 | 12-06-2020 |
| D3 | HLD's van 112App, 112App Back-end, wijz. DO112, wijz. GMS, wijz. GMS-webservices. | 1.1 | Architectuur | V2 | 10-07-2020 |
| D13 | Functiepunten-Analyse voor 112App Back-end | 1.1 | Architectuur | Release -3 | 04-09-2020 |
| Processen en Functioneel Beheer ingericht | | | | | |
| D11 | Functionele eisen (aanpassing) | 4.1 | Business Team | V3 | 07-08-2020 |
| D24 | Aangepast werkproces (aannamecentralist) | 4.2 | Business Team | Release -2 | 02-10-2020 |
| D25 | Aangepast werkproces (meldkamercentralist) | 4.2 | Business Team | Release -2 | 02-10-2020 |
| D36 | Functioneel beheerders zijn geautoriseerd | 4.2 | Business Team | Release -1 | 30-10-2020 |
| Toetsing aan eisen Security & Privacy gereed | | | | | |
| D20 | Onderzoek + Oordeel privacy | 2.1 | IBC | Release -2 | 02-10-2020 |
| D21 | Beveiligingsmanagementplan | 2.2 | IBC | Release -2 | 02-10-2020 |
| D28 | Formeel getekende beveiligingsanalyse | 2.2 | IBC | Release -1 | 30-10-2020 |
| Bouw Deelsysteem DO-112 gereed | | | | | |
| D8 | Wijzigingsvoorstellen DO-112 | 3.6 | DO-112 | V2 | 10-07-2020 |
| D59 | Releases Dienst 1-1-2 | 3.6 | DO-112 | | |
| Bouw GMS gereed | | | | | |
| D17 | Releases GMS Webservices | 3.4 | Team GMS | Release -3 | 04-09-2020 |
| D22 | Releases GMS | 3.5 | Team GMS | Release -2 | 02-10-2020 |

| | | | | | |
|--|--|------|----------------------------|-----------------|------------|
| D | Routing | 3.8 | Team GMS | Release -1 | 30-10-2020 |
| D | Monitoring | 3.10 | Team GMS | Release -1 | 30-10-2020 |
| Bouw 112 App en Backend gereed (1) | | | | | |
| D7 | WAH-platform ingericht | 3.3 | Team 112App | V2 | 10-07-2020 |
| D9 | OTAP inrichting voor de 112App en de 112App Back-end | 3.2 | Team 112App | V3 | 07-08-2020 |
| D12 | 112App keten (Func. 1,2,3) op Acceptatie | | WPKA | Release -3 | 04-09-2020 |
| D16 | 112-Beheer | 3.2 | Team 112App | Release -3 | 04-09-2020 |
| D18 | 112App keten (Func. 1 t/m 7) op Acceptatie | 3.2 | WPKA | Release -2 | 02-10-2020 |
| D27 | 112App keten (Func. 1 t/m 7) op productie; Func. 1 t/m 9 op Acceptatie | | WPKA | Release -1 | 30-10-2020 |
| D | Logging & Rapportage | 3.9 | Team 112App | Release -1 | 30-10-2020 |
| D33 | Beheerdocumentatie+configuratie (CMS) van de 112App | 3.1 | Team 112App | Release -1 | 30-10-2020 |
| D34 | Beheerdocumentatie+configuratie (CMS) van de 112App Back-end | 3.2 | Team 112App | Release -1 | 30-10-2020 |
| Testen gereed | | | | | |
| D10 | Testplan | 3.7 | Testteam Aansluitprojecten | V3 | 07-08-2020 |
| D23 | Integratietest-rapportages | 3.7 | Testteam Aansluitprojecten | Release -2 | 02-10-2020 |
| D32 | Penetratietest | 2.1 | IBC | Release -1 | 30-10-2020 |
| Overdracht naar Beheer gereed | | | | | |
| D14 | Protocol van Oplevering (PVO) | 2.3 | Project Management | Release -3 | 04-09-2020 |
| D19 | Exploitatielast in Factsheet Exploitatie en ingeregeld in Fin. Systemen | 1.3 | Project Management | Release -2 | 02-10-2020 |
| D29 | Service afspraken, servicedesk-werkinstructies, uitvraagscript, opname in service-management tool. | 2.3 | Project Management | Release -1 | 30-10-2020 |
| D30 | LACC-lijst | 2.3 | Project Management | Release -1 | 30-10-2020 |
| D31 | SLM-rapportages | 2.3 | Project Management | Release -1 | 30-10-2020 |
| D | Ingericht Burgerloket (update politie.nl) | | Team DPC | Release -1 | 30-10-2020 |
| Opleiding gereed | | | | | |
| D37 | Handleiding Functioneel beheer (aanpassing) | 4.3 | Team Vakbekwaamheid | Release -1 | 30-10-2020 |
| D38 | Handleiding Meldkamercentralist (aanpassing) | 4.4 | Team Vakbekwaamheid | Release -1 | 30-10-2020 |
| D39 | Handleiding aannamecentralist (aanpassing) | 4.4 | Team Vakbekwaamheid | Release -1 | 30-10-2020 |
| Communicatie meldkamers & publiek | | | | | |
| D | Communicatie Meldkamers | 4.5 | Team Communicatie | Release -2 | 02-10-2020 |
| D26 | Publieks-communicatieplan | 5.1 | Team Communicatie | Release -2 | 02-10-2020 |
| D43 | Publiekscampagne | 5.1 | Team Communicatie | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| Productie-Pilot met meldkamers | | | | | |
| D35 | Pilot met meldkamers | 4.1 | Business Team | Release -1 | 30-10-2020 |
| Productie | | | | | |
| D40 | Publieksrelease | | Team 112App | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| D41 | 112App in app-stores van Apple en Google | 3.1 | Team 112App | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| D42 | Releases 112App Back-end | 3.2 | Team 112App | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| D40 | Publieksrelease | | Team GMS | Publieksrelease | 27-11-2020 |
| D40 | Publieksrelease | | DO-112 | Publieksrelease | 27-11-2020 |

Fasering

De fasering is erop gericht om het project beheerst uit te voeren.

De faseringsaanpak is als volgt:

- **Startfase:** in de startfase wordt een Project Brief (PB) en een Programma van Eisen (PvE) opgeleverd.
- **Initiatiefase:** vervolgens wordt in deze fase de PB omgezet naar een Project Initiation Document (PID) en wordt het project verder geïnitieerd. Daarbij wordt ook de functionele vraag duidelijker gemaakt.
- **Definitie- en ontwerpfase:** In deze fase wordt het ontwerp definitief gemaakt, dat gebruikt gaat worden bij de realisatie. Verder wordt een draaiboek gemaakt voor de installatie en daarnaast wordt het testen, de opleidingen en het beheermodel voorbereid.
- **Realisatiefase:** in deze fase wordt de applicatie geïnstalleerd op de IV- en ICT-voorziening van de LMS.
- **Testfase:** na de installatie wordt de applicatie getest met behulp van de testgevallen, die opgesteld zijn.
- **Beheerfase:** tot slot wordt beheer ingeregeld.
- **Beschikbaar stellen:** in deze stap wordt de landelijke oplossing beschikbaar gesteld aan de regio's en disciplines volgens blauwdruk. Deze stap gaat iteratief plaatsvinden en wordt nader toegelicht in de volgende paragraaf.

Opmerkingen:

- Met uitzondering van de Start- en Initiatiefase, zullen de fases iteratief worden doorlopen.
- De fase "beschikbaar stellen" zal bestaan uit de stappen "Uitvoeren Pilot" en "Beschikbaar stellen"

6.3. Aannames

De volgende aannames gelden voor dit project:

| Nr. | Aanname |
|-----|---|
| 1. | Oplevering van Business Release 3 van de Dienst 1-1-2 vindt uiterlijk eind september 2020 plaats. |
| 2. | Er wordt een Pilot in de productie-omgeving uitgevoerd, met een beperkte groep burgers en meldkamers, voordat de 112 App-Keten volledig in Productie wordt genomen |
| 3. | Vanuit het project worden voorstellen aangeleverd voor het opleveren van leermiddelen en aangepaste werkprocessen. Het is de keuze aan de Meldkamers om hier wel/niet gebruik van te maken. |
| 4. | Meldkamers zorgen zelf voor het verwerken van de wijzigingen op werkprocessen in hun systemen en documentatie |

6.4. Randvoorwaarden

De volgende randvoorwaarden gelden voor dit project:

| | Randvoorwaarden | Actiehouders | Actie / afspraak |
|--|---|---|---|
| | BR3 Project DO112 voorzien van aanpassingen automatisch doorrouteren t.b.v. 112 App, en tijdig opgeleverd | 10.2.e | 10.2. dient hiervoor een change in bij KPN en heeft afstemming over de planning |
| | Voldoende prioriteitstelling voor tijdige realisatie GMS-bouwwerkzaamheden | 10.2.e, in overleg met 10.2.e er 10.2.e | Afstemming met 10.2.e, 10.2.e r en Gebruikersgroep GMS is hiervoor nodig |
| | Geen grote problemen om gebruik te maken van de Aanbesteding zoals door 10.2.g met 10.2.g gemaakt | 10.2.e 10.2.e | Afstemming met 10.2.e, 10.2.e (Contractmanager) en 10.2.e (Aanbestedingsjurist) 10.2.g (DAP) |

6.5. Relaties met andere diensten, producten of projecten

Het project heeft de volgende afhankelijkheden:

| Nr. | Afhankelijkheid | Actiehouders | Actie / afspraak |
|-----|----------------------------------|--------------|---|
| 1. | Doorontwikkeling 1-1-2 | MDC | Dienst 1-1-2 routeert discipline-oproepen tot aan de meldkamer(s) |
| 2. | Aansluitprojecten Meldkamers LMS | Geen | Realisatie van de Aansluitprojecten heeft de hoogste prioriteit |
| 3. | GMS-release-planning | Zie 6.4.2 | Zie 6.4.2. |

7. Projectbegroting

7.1. Baten

Dit project levert een werkende 112App op aan de maatschappij.

Baten:

- De melder krijgt de mogelijkheid om direct doorgeschakeld te worden met ambulance, brandweer of politie;
- Mensen met communicatiebeperking en niet-Nederlands sprekenden krijgen meer mogelijkheden om gebruik te maken van 1-1-2, waardoor meer burgers bediend worden.
- Noodvoorzieningen van derden (bijv. KNRM, Signcall, zorg-app) kunnen worden aangesloten

7.2 Eenmalige investering (projectbudget) en exploitatiekosten

Het projectbudget is in de tabel hieronder te zien. Het budget is bepaald op basis van inschattingen en offertes vanuit de leverancier. (Zie ook Bijlage 2)

| | | 2020 | 2021 | Totaal |
|--|---|------|------|--------|
| Resources | | | | |
| <i>PID-Fase</i> | | | | |
| | Uren | | | |
| | Tarief | | | |
| | 10.2.g | | | |
| | Intern personeel kosten | | | |
| | Externe personeel kosten | | | |
| | Totaal resources PID-fase | | | |
| <i>Realisatie-fase</i> | | | | |
| | Intern personeel kosten | | | |
| | Externe personeel kosten | | | |
| | Totaal resources Realisatie-fase | | | |
| | Totaal Resources | | | |
| Materiaal | | | | |
| 10.2.g | Realisatie 112-App Frontend-team en Backend | | | 10.2.g |
| | Realisatie Logging & Rapportage | | | |
| | Jaarlijkse beheerkosten | | | |
| | Jaarlijkse beheerkosten | | | |
| | Campagnebureau | | | |
| | Aanmaken promotie-campagnes | | | |
| | Exploitatie | | | |
| | Hostingdienst, Certificaten, etc | | | |
| | Opleidingsmateriaal | | | |
| | E-learning / Reader / Info-Graphics | | | |
| | <i>Buiten Scope Team Connect :</i> | | | |
| | Diversen | | | |
| | Kosten Gebruik SMS Service Provider | | | |
| | AVG-Aanpassingen inz Google Translate | | | |
| | Kosten Gebruik Push Notification Platform | | | |
| | Inrichting Burgerloket | | | |
| | 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 | | | | |

De exploitatiekosten voor Hostingdiensten, Certificaten, etc zijn begroot op totaal € 10.2. (2020 : € 10.2.; 2021: € 10.2.)

De jaarlijkse kosten voor het lopende jaar worden berekend over de lopende maanden van het jaar vanaf het moment dat de overeenkomst is afgesloten.

Bijlage 1 : Specificatie benodigde Resources

PID-Fase:

| Wie | Wat | Uren | Uren PM |
|--------------------------|--|--------|---------|
| Projectmanagement | Sturing project Voorbereiding in beheer name Coördineren afsluiten contracten leveranciers | 10.2.g | |
| PMO | Projectondersteuning | | |
| Team Architectuur | Ontwerpdocumentatie | | |
| PDC/Team Backoffice (DP) | Aanpassen Firewalls & Routeringen tbv aansluiting 10.2.g Platform | | |
| 10.2.g / GMS | Uitbreidingen GMS & GMS Webservice Componenttesten | | |
| Team Dienst 112 | Realiseren changes tbv Project Componenttesten | | |
| Team Testen | Coördineren van alle testwerkzaamheden | | |
| Team Opleidingen | Opleidingsmateriaal | | |
| Team Communicatie | Maken van campagnes en/of marketing-acties | | |
| Team Vakbekwaamheid | Opleidingsmateriaal | | |
| Team Business | Werkinstructies Gebruikerswensen inventariseren Communicatie t.a.v. Pilot | | |
| Medew. Beheerorganisatie | In beheer name LMS | | |
| 10.2.g WPT | Overdracht systemen naar Acceptatie & Prod | | |
| 10.2.g Dig. Pol. Contact | Update site centraal meldpunt voor burgers op Politie.nl (Burgerloket) | | |
| | Totaal | | |

Toelichting uren PM:

Dit zijn uren die niet ten laste van het project zullen worden geschreven, maar wel beschikbaar gesteld zullen moeten worden.

Bijlage 2 : Budget

Gereserveerd in Bestedingsplan :

| BESTEDINGSPLAN | | 2020 | 2021 |
|--------------------|---|--------|------|
| Beschikbaar Budget | Exploitatie 112 app back end 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 | |

Benodigde Projectbudget door herallocatie :

| | | 2020 | 2021 | Totaal |
|--|---|--------|------|--------|
| Resources | | | | |
| <i>PID-Fase</i> | | | | |
| | Uren | | | |
| | Tarief | | | |
| | 10.2.g | | | |
| Intern personeel kosten | | | | |
| Externe personeel kosten | | | | |
| | Totaal resources PID-fase | | | |
| <i>Realisatie-fase</i> | | | | |
| Intern personeel kosten | | | | |
| Externe personeel kosten | | | | |
| | Totaal resources Realisatie-fase | | | |
| | Totaal Resources | | | |
| Materiaal | | | | |
| 10.2.g | Realisatie 112-App Frontend-team en Backend | 10.2.g | | |
| | Realisatie Logging & Rapportage | | | |
| | Jaarlijkse beheerkosten | | | |
| | Jaarlijkse beheerkosten | | | |
| Campagnebureau | Aanmaken promotie-campagnes | | | |
| Exploitatie | Hostingdienst, Certificaten, etc | | | |
| Opleidingsmateriaal | E-learning / Reader / Info-Graphics | | | |
| <i>Buiten Scope Team Connect :</i> | | | | |
| Diversen | Kosten Gebruik SMS Service Provider | | | |
| | AVG-Aanpassingen inz Google Translate | | | |
| | Kosten Gebruik Push Notification Platform | | | |
| | Inrichting Burgerloket | | | |
| | 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 | | | | |