



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

## Exceptie Rapport

Onderwerp  
P53: 112AppKeten

Van  
10.2.e

Functie  
10.2.e

E-mail  
10.2.e@politie.nl

Datum  
03-09-2020

Bijlage(n)  
Document : "Inschatting extra scope  
Team App"

Pagina  
1

Kwekerijweg 6  
3709 JA Zeist  
Postbus 238  
3970 AE Driebergen  
www.k-lmo.nl

### Onderwerp: P53 112AppKeten

Vergadering: stuurgroep

Datum: 3 september

Opgesteld door: 10.2.e

Na afstemming met: 10.2.e ; 10.2.e 10.2.e , 10.2.e

### Kennis te nemen van Afwijking

Het project P53 112AppKeten heeft een aanvullend budget nodig van € 10.2.g voor het laten realiseren van 5 extra sprints door DPC/Team Connect.

### Oorzaak Afwijking

Er zijn 2 redenen op basis waarvan is vastgesteld dat meerwerk door DPC/Team Connect gerealiseerd moet worden, t.w.:

1. Uitbreiding scope voor het realiseren van chat-functionaliteit t.b.v. centralisten op alle (Regionale) Meldkamers
2. Het uitvoeren van aanvullende werkzaamheden die niet eerder waren voorzien.

#### Ad 1. Scope-uitbreiding met Chat-functionaliteit

De bouw van de Real Time Tekst-chat functionaliteit was onderdeel van de scope van het GMS-team.

Echter, gebleken is dat het voor het GMS-team niet haalbaar is om deze functionaliteit vóór 1 november 2020 op te leveren.

Vandaar dat onderzoek is gedaan naar een alternatieve oplossing.

Vastgesteld is dat de gevraagde functionaliteit door DPC/Team Connect kan worden gerealiseerd. Zij het "vanuit de browser", en niet volledig geïntegreerd met GMS.

Als tussenoplossing lijkt dit een werkbare oplossing.

In de tussentijd zal het GMS-team blijven werken aan oplevering ontwerp "user-interface" en "chat-functionaliteit", met als doel deze met een volgende GMS-release alsnog op te kunnen leveren.

Omdat de benodigde inzet van het GMS-team was berekend als "interne uren", en de inzet van DPC/Team Connect als "materiaalkosten", is er geen sprake van compensatie materiaalkosten voor het "minderwerk" van het GMS-team

Daarbij zullen de werkzaamheden in een later stadium alsnog door het GMS-team moeten worden uitgevoerd .

#### Ad 2. Uitvoeren van aanvullende werkzaamheden, eerder niet voorzien

Tijdens de realisatiefase van het door Team Connect op te leveren 8 sprints, is vastgesteld dat nog aanvullende inzet nodig is op een aantal onderwerpen.

De belangrijkste reden hiervoor is geweest de wens om snel te starten



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

Onderwerp  
P53 112AppKeten

Bijlage(n)  
Onderverdeling Realisatie

Pagina  
2

Er is bewust voor gekozen om in een relatief korte tijdsperiode een PID op te leveren, en het benodigd budget hiervoor aan te vragen, zodat de bouwwerkzaamheden zo spoedig mogelijk zouden kunnen starten.

Dat betekent dat ook betrekkelijk weinig tijd beschikbaar was voor DPC/Team Connect om de te realiseren functionaliteiten vast te stellen en daarop een inschatting van werkzaamheden te baseren.

Ook waren de aangeleverde requirements nog heel globaal, en ontbraken de non-functional requirements grotendeels.

Daarnaast is mettertijd gebleken dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk bleken (zoals ondersteuning bij PEN-testen) en dat er ook een aantal tegenvallers zijn opgetreden (bijv. standaard mediaserver Politie die voor ons project niet voldoet).

#### Verhouding meerwerk Deel 1 en Deel 2

De als meerwerk uit te voeren werkzaamheden zijn geraamd op 5 sprints.  
De verhouding daarbij voor resp. deel 1 en deel 2 is als volgt:

Deel 1 : 2 sprints ( € 10.2.g )

Deel 2 : 3 sprints ( € 10.2.g )

#### Consequentie

Indien het project budget *niet* met het gevraagde bedrag wordt verhoogd, is een werkende oplevering van de 112App met de 112AppKeten dit jaar niet mogelijk.

#### Gevolgen voor Budget

Bij een aanvulling van het budget met € 10.2.g zijn de gevolgen voor het beschikbare budget in 2020 als volgt :

	Huidig budget			Budget na uitbreiding		
	x € 1.000			x € 1.000		
	2020	2021	Totaal	2020	2021	Totaal
Resources (uren)	10.2.g					
Materiaal						
Totaal						



politie  
brandweer  
ambulance  
koninklijke marechaussee

Onderwerp  
P53 112AppKeten

Bijlage(n)  
Onderverdeling Realisatie

Pagina  
3

#### Gevolgen voor de planning

Er zijn geen gevolgen voor de planning.

De functionaliteiten die noodzakelijk zijn voor de oplevering voor de livegang, zullen vóór 1 november as worden opgeleverd.

De functionaliteiten benodigd voor de doorontwikkeling, zullen vóór 1 december as worden opgeleverd.

Middels deze aanpak kan tijdig worden gestart met de overall-testwerkzaamheden, terwijl in de tussentijd toch ook gewerkt kan worden aan aanvullend benodigde functionaliteiten.

#### Gevolgen voor de gebruikers

Het door Team Connect laten ontwikkelen van functionaliteit, die oorspronkelijk door het GMS-team ontwikkelt zou worden, heeft gevolgen voor de gebruikers (centralisten regionale meldkamers en centralisten landelijke aannamecentrale).

Zo zal functionaliteit in de browser worden gerealiseerd, en niet volledig geïntegreerd in GMS.

Tevens zal de automatische doorrotering van 112-app-meldingen naar de meldkamer nog niet beschikbaar komen bij de 1<sup>e</sup> oplevering.

Dat is geen optimale oplossing, maar lijkt als tussenoplossing werkbaar. Ook zo besproken met de leden van de Klankbordgroep.

#### Advies

Toekennen van het gevraagde extra budget ter grootte van een bedrag van € 10.2.g incl btw.



Onderwerp  
P53 112AppKeten

Bijlage(n)  
Onderverdeling Realisatie

Pagina  
4

## BIJLAGE : ONDERVERDELING REALISATIE

In deze bijlage worden de werkzaamheden weergegeven van het App-team die vóór 1-12 gedaan moeten zijn, om te onderbouwen waarvoor deze uitbreiding noodzakelijk is.

Tabel 1 geeft de werkzaamheden die in ieder geval voor 1-12 moeten plaatsvinden met een substantiële rol voor het App-team.

Tabel 2 geeft de requirements aan die het App-team tot 1-12 met prio 5 moet realiseren, voor zover we dat nu kunnen overzien.

### Tabel 1 noodzakelijke werkzaamheden voor de eerste publieksrelease.

Een microservice "File Upload" maken, om een melder bestanden en foto's te laten uploaden in de 112App. De eerste aanname dat de Politie Upload server hiervoor geschikt zou zijn is onjuist gebleken, dus dit is extra werk.
112App klaarmaken voor publicatie op Appstore en Playstore
Websocket afschermen conform de security-eisen van de Politie.
SMS validatie, om meer zekerheid te krijgen over het telefoonnummer van de melder.
JWT authenticatie
Geen verbinding Translation API
Overige beveiligingsmaatregelen (vanuit 10.2.e in de services van de 112App Back-end doorvoeren
Third-party push notification organiseren en opvangen, om tijdens een telefoonoproep de 112App te kunnen opstarten.
Chat log cachen in Redis
Overleg met systeem-team over file upload
Unhappy paths
Bevindingen pentest verwerken
Bevindingen testen verwerken
Vertaling met Google
Chat deeplink
Vertraging doordat de koppeling in de infra nog niet werkt.
Koppelen van de oproepservice (fka GVS)
Koppelen van de RTT-service
Media delen
Deploy AML op prod
Deploy Oproepservice op Productie
Chat unhappy paths



Onderwerp  
P53 112AppKeten

Bijlage(n)  
Onderverdeling Realisatie

Pagina  
5

Aanpassingen file upload service
Vertaling aansluiten op chat
Standaardteksten in de chat-client inregelen
Resourcebehoefte per Pod bepalen (in overleg met 10.2.g -> Helm chart)
112App beheerscomponent maken, waarin een Senior (Landelijke Eenheid) 112App verkeer kan omleiden en waarin misbruikregistratie tbv de 112App plaatsvindt.
Overdracht van tekst van triagesystemen naar de chat
Overdracht van tekst van de chat naar het kladblok
Opnieuw chatten
Muisbesturing en toetsbesturing inregelen
Warm doorverbinden
Geüpload bestand tonen (P53-REQ-028)
Screenshot van bewegende beelden (P53-REQ-031)
Upload vertraging ten gevolge van virusscan vermijden, om het image voldoende snel bij de centralist te krijgen.
Retentie inregelen, t.b.v. compliance
Integratie met Analytics, t.b.v. analyse 1.
Meldingen, foutmeldingen, en schermteksten van de 112App afstemmen (in NL en EN)

**Tabel 2: requirements die vóór 1-12 gerealiseerd moeten zijn door het App-team**

10.2.g	De app moet goed beveiligd zijn, zodat de gegevens niet door kwaadwillende gestolen kunnen worden
	Als centralist wil ik gedurende de chat niet met een discipline-icoon zichtbaar zijn bij de melder, maar met een centralist-icoon, om verwarring te voorkomen bij de melder als de centralist niet van Ambulance, Politie, of Brandweer is (bijv. van de KMAR).
	Functionaliteit voor het beheren van parameters  waaronder voor o Bewaartermijnen o Prioritering en Routing o Indicaties mbt vertrouwelijkheid o Logging



**Onderwerp**  
P53 112AppKeten

**Bijlage(n)**  
Onderverdeling Realisatie

**Pagina**  
6

10.2.g	Als centralist wil ik standaardzinnen van andere disciplines kunnen gebruiken, maar zo dat ik ze niet voortdurend in beeld heb (bijvoorbeeld in een aparte TAB).
10.2.g	Als centralist wil ik een 112App oproep zowel met de muis als met het toetsenbord kunnen besturen.
10.2.g	Als centralist wil ik de vragen die altijd hetzelfde zijn (de basisvragen; ong. 3 stuks) altijd beschikbaar hebben.
10.2.g	Als centralist wil ik op een handige manier teksten uit mijn triagesysteem (ProQA of NTS) kunnen plakken en knippen naar de chat toe.
10.2.g	Als centralist wil ik op een handige manier teksten uit chatvenster kunnen plakken en knippen naar het kladblok (in de GMS-client).
10.2.g	Als centralist wil ik de spraakverbinding (telefonie) en 112App-sessie in één actie kunnen doorverbinden naar een andere centralist, zodat spraak en chat altijd blijven.
10.2.g	Als centralist van de Politie wil ik tijdens het chatten gebruik maken van de standaardvragen van de Politie, om nodeloos typwerk en de vertraging die daarbij hoort te vermijden.
10.2.g	Als centralist wil ik het chat-venster prominent in beeld hebben op momenten dat ik met de melder chat.
10.2.g	Als centralist wil ik een geupload bestand pas zien na een actieve klik, om mijzelf te kunnen beschermen tegen emotionele overbelasting. Zo kan ik zelf bepalen of ik ondersteunend beeldmateriaal bekijk.
10.2.g	Beeld moet opgeslagen worden en gekoppeld aan het incident. - Hoe te tonen in het berichtenvenster?
10.2.g	De afbeelding/ video moet gescand worden op virussen en malware, om te voorkomen dat binnen de muren van de Politie data met een security-risico erin wordt verwerkt.



Onderwerp  
P53 112AppKeten

Bijlage(n)  
Onderverdeling Realisatie

Pagina  
7

10.2.g	Als LMS wil ik omvang en extensie uit een afbeelding/video gebruiken om vast te stellen of het bestand kan worden opgeslagen
10.2.g	Als centralist wil ik niet langer hoeven wachten op een foto/video dan de upload-tijd plus de tijd die strikt nodig is voor een security-scan (bijv. virussen)
10.2.g	De mediaserver verwijdert bestanden die langer dan X-tijd opgeslagen zijn, waarbij X afkomstig is uit het retentiebeleid van de LMS.
10.2.g	De mediaserver slaat alleen bestanden op die kleiner zijn dan ?MB
10.2.g	De melder mag meerdere bestanden aanbieden.
10.2.g	Als centralist wil ik dat bestanden beschikbaar zijn zodra de upload en virusscan voltooid zijn.
10.2.g	Als centralist wil ik de URL van een bestand dat op de mediaserver staat kunnen benaderen, om het bestand te kunnen zien en/of delen.
10.2.g	Als centralist wil ik een foto/videobestand liever snel krijgen dan dat het maximale beeldkwaliteit heeft, om de beeldinformatie tijdens een noodsituatie al te kunnen gebruiken.
10.2.g	Als LMS wil ik dat het uploaden door de mediaserver niet langer duurt dan de netto upload tijd+2ms, om te voorkomen dat "ander verkeer" de 112-upload vertraagt.
10.2.g	Bij het uploaden van applicationbestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: pdf, vnd.ms-outlook
10.2.g	Bij het uploaden van videobestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: x-msvideo, msvideo, avi, mp4, 3gp, x-ms-wmv, quicktime.
10.2.g	Bij het uploaden van imagebestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: jpeg, png, bmp, x-windows-bmp
10.2.g	Bij het uploaden van audiobestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: mp4, AAC LC, Flac, MP3, m4a.



**Onderwerp**  
P53 112AppKeten

**Bijlage(n)**  
Onderverdeling Realisatie

**Pagina**  
8

10.2.g	Bij het uploaden van textbestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: plain, rtf
10.2.g	Bij het uploaden van applicationbestanden zijn tenminste de volgende bestandsformaten toegestaan: pdf, vnd.ms-outlook
10.2.g	App moet jaarlijks vragen of de ingevulde gegevens nog correct en up-to-date zijn (m.n. telefoonnummer).
10.2.g	Juridische informatie zoals gebruiksvoorwaarden, disclaimers, wettelijke bepaling en het kader van bescherming persoonsgegevens, opslag van gegevens etc. worden getoond en er wordt om instemming gevraagd op deze voorwaarden.
10.2.g	De112App voldoet aan de uitgangspunten en eisen voor applicatie voorzieningen zoals vastgesteld in de Blauwdruk Landelijke IV en ICT-voorziening. Eventueel noodzakelijke afwijkingen daarvan worden gemotiveerd
10.2.g	Technisch monitoren en loggen van de beschikbaarheid en dergelijke, technische diagnoses te kunnen stellen bij problemen.
10.2.g	Business monitoring van de beschikbaarheid (analytics) Functionaliteiten voor (management)rapportage Functionaliteiten voor analyse van berichten(groepen)
10.2.g	Belangrijk is om de signcall app zo snel mogelijk te koppelen met de 112App keten.
10.2.g	Bij uitval van een infrastructuurcomponent mag de 112App Back-end niet langer dan 1 seconde onbeschikbaar zijn voor de melder wegens fail-over.
10.2.g	Bij fail-over moeten bestaande sessies worden gecontinueerd.