



DAP
in het kader van de dienstverlening aan

LMS

door Politie IV-organisatie
Productiehuis

Uitgegeven door: Politie IV-organisatie

Samenstelling en redactie: 10.2.e / 10.2.e

Versie: 2020-0.6

Datum: 27-10-2020

Status: Concept

© 2019 Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, 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 IV-organisatie.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning, or otherwise, without the prior written permission of the Dutch Police.

INHOUDSOPGAVE

1.	Documentinformatie.....	1
1.1	Documentlocatie	1
1.2	Versie geschiedenis	1
1.3	Distributie	1
2.	Algemeen.....	2
2.1	Doel.....	2
2.2	Onderhoud van de gegevens in de DAP	2
2.3	Scope	2
3.	De Procedures van Politie IV-organisatie.....	3
3.1	Aanmelden van incidenten.....	3
3.1.1	Inleiding	3
3.1.2	Wijze van aanmelden	3
3.1.3	Informeren status verstoringen.....	4
3.1.4	Afsluiten van een verstoringen	4
3.2	Escalatie m.b.t. de afhandeling van verstoringen.....	4
3.3	Service verzoeken	4
3.3.1	Inleiding	4
3.3.2	Informeren status service verzoeken.....	4
3.3.3	Afsluiten van service verzoeken	4
3.4	Wijzigingsbeheer.....	5
3.5	Onderhoudswindow	6
3.5	Klachten m.b.t. de dienstverlening.....	6
4.	Specifieke diensten.....	7
4.1	LMS IAM;	7
4.1.1	Werkzaamheden bevatten wel	7
4.1.2	Werkzaamheden bevatten niet	7
4.1.3	Spoed.....	7
4.2	GIS;.....	8
4.3	Sharepoint;.....	8
4.4	112 App.....	9
4.4.1	Scope	9
4.5	NLB	10
4.6	Serviceprofiel m.b.t. de afhandeling van verstoringen.....	10
5.	De gegevens van de Politie IV-organisatie.....	11
5.1	Adresgegevens	11
5.2	Contactgegevens	11
6.	De gegevens van de LMS	12

6.1	Adresgegevens	12
6.2	Contactgegevens	12
6.3	Contactgegevens voor aanmelden van verstoringen/service requests	12
Bijlage 1. Voorbeeld evaluatierapport verstoring na escalatie		13

1. Documentinformatie

1.1 Documentlocatie

Dit document wordt beheerd door de Relatiemanager van Politie.

1.2 Versie geschiedenis

Versie	Samenvatting van de aanpassing	Door
2019-0.1	Eerste opzet	10.2.e
2020-0.2	Aanzet tot Generieke DAP LMS besproken in overleg dd 23-09-2020	10.2.e
2020-0.3	Aanpassingen nav GBO overleg in Zeist	10.2.e
2020-0.4	Aanpassingen nav GBO review	10.2.e
2020-0.5	Kleine aanpassingen nav overleg betrokken DM's	10.2.e
2020-0.6	PBS verwijderd	10.2.e

1.3 Distributie

Dit document is gedistribueerd naar:

Naam	Datum	Versie
10.2.e	27-10-2020	2020-0.6
10.2.e	27-10-2020	2020-0.6
10.2.e	27-10-2020	2020-0.6
10.2.e	27-10-2020	2020-0.6
10.2.e	27-10-2020	2020-0.6

2. Algemeen

2.1 Doel

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de benodigde procedures en (contact)gegevens voor het uitvoeren van de beheerdiensten van zowel het LMS als Politie geregistreerd.

2.2 Onderhoud van de gegevens in de DAP

De afspraken en procedures in de DAP hoeven niet contractueel te worden overeengekomen, waardoor eenvoudig wijzigingen kunnen worden doorgevoerd.

Juist vanwege het operationele karakter van de afspraken en procedures, die in dit dossier zijn beschreven, zal dit dossier continu wijzigen vanwege personele wisselingen, gewijzigde telefoonnummers, aangescherpte procedures en verdere ontwikkelingen in de relatie tussen de LMS en Politie IV-organisatie.

Politie IV-organisatie positioneert zich als 'trekker' in het onderhoud van dit dossier. Dit betekent, dat Politie IV-organisatie en de LMS, die in de operatie op de hoogte moeten zijn van de wederzijdse afspraken, ook daadwerkelijk over de actuele versie van dit document kunnen beschikken.

Verantwoordelijk voor het onderhoud van dit document zijn:

- Van Politie IV-organisatie-zijde : Relatiemanager vanuit RSLM voor LMS
- Van LMS-zijde : Sector Directeur LMS

2.3 Scope

In overleg met LMS vallen binnen de scope van deze DAP de volgende producten t.w.:

- 1) Identificatie en Autorisatie Management (IAM tooling);
- 2) Geografisch Informatie Systeem (GIS) voor meldkamers Landelijke Eenheid en Amsterdam;
- 3) SharePoint;
- 4) 112 App;
- 5) NLB (Nieuw Locatie Bestand)

Voor specifieke zaken met betrekking tot deze applicaties wordt verwezen naar Hoofdstuk 4.

3. De Procedures van Politie IV-organisatie

3.1 Aanmelden van incidenten

3.1.1 Inleiding

De verstoringen m.b.t. de door Politie IV-organisatie geleverde dienstverlening, die bij de LMS optreden, worden door de vertegenwoordiger van de LMS gemeld bij de Servicedesk van de Dienst ICT (afgekort: SD ICT) volgens de hier beschreven procedure. Van 8 tot 17 uur is de SD ICT telefonisch te bereiken. Tussen 17 uur en 8 uur geldt voor diensten met het profiel “Hoog” de mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met onze piketdienst.

In het registratiesysteem van de SD ICT staat de LMS geregistreerd met de afgenomen diensten. Ook de namen van de LMS-contactpersonen (hoofdstuk 5), die een verstoring mogen melden, zijn hierin opgenomen.

De Politie IV-organisatie is nog niet in staat om proactief verstoringen bij de LMS te melden. Zodra dit mogelijk wordt, zal dit uiteraard gebeuren. Voor wat betreft de profielen van de in de scope van deze opgenomen applicaties verwijzen we naar Hoofdstuk 4.

3.1.2 Wijze van aanmelden

Een verstoring kan op 2 manieren worden aangemeld bij SD ICT:

1. Verstoring met hoge impact
In deze situatie moet de verstoring telefonisch worden aangemeld. Indien een telefonisch melding wordt gedaan, dan ontvangt de melder een ticketnummer, waar onder de verstoring is geregistreerd. Om een zo'n compleet beeld te kunnen geven van een verstoring is het zinvol om een mail met aanvullende informatie over de storing te zenden naar de SD ICT.
2. Verstoring met een lage impact
In dit geval kan een mail naar SD ICT worden gezonden. Voor ingediende verstoringen via mail geldt, dat deze van maandag t/m vrijdag tussen 08.00-17.00 uur verwerkt worden. Hierbij geldt, dat 90% van de berichten binnen 4 werkuren moeten zijn verwerkt.
Geadviseerd wordt om na verzending van de mail telefonisch contact met de SD ICT op te nemen en de SD ICT te verzoeken direct een verstoring te registreren. Dit advies is mede ingegeven in verband met de verwerkingstijd van mail door de SD ICT.

Na registratie zal de SD ICT, wanneer het mailadres van de melder bij de Politie IV-organisatie bekend is, een automatisch gegeneerd mailbericht, waarin het ticketnummer waaronder de melding bij de Politie IV-organisatie is geregistreerd, aan de melder sturen. Op dit automatisch gegeneerd mailbericht kan **niet** worden geantwoord.

Voor elke verstoring is de volgende basisinformatie van de LMS vereist:

- Organisatiennaam: LMS
- Naam en telefoonnummer van de contactpersoon.
- Betreft een verstoring.
- De dienst waarop de verstoring betrekking heeft.
- Omschrijving van de verstoring.
- Indien bekend de locatie waar de betreffende apparatuur staat opgesteld.

In het geval de LMS een mailbericht gebruikt, wordt de LMS verzocht om bovenstaande indeling te hanteren en andere zaken zoals handtekeningen en eerdere mailwisseling binnen de LMS niet in de mail aan SD ICT te plaatsen.

3.1.3 Informeren status verstoringen

De LMS kan bij de SD ICT informeren over de voortgang van de verstoring. Indien noodzakelijk, maken de SD ICT en De LMS afspraken over de frequentie van het contact in het geval realisatie van de oplossing meer tijd kost dan overeengekomen is in de SLA.

3.1.4 Afsluiten van een verstoringen

Als de verstoring is opgelost of een workaround is toegepast, wordt de LMS door de SD ICT hierover geïnformeerd. De LMS kan dan de goede werking toetsen. Tevens zal een afsluitende mail ter bevestiging worden verzonden.

3.2 Escalatie m.b.t. de afhandeling van verstoringen

Indien het oplossen van een operationele verstoring door de Politie IV-organisatie niet volgens het overeengekomen service profiel, zoals vermeld staat in de SLA, gebeurt, dan kan de medewerker van de LMS escaleren. Via de SD ICT kan de medewerker van de LMS om de Escalatiemanager van de Politie IV-organisatie vragen. De Escalatiemanager zal afhankelijk van de aard van de escalatie de benodigde mensen inschakelen. De Escalatiemanager is net als de SD ICT 7 x 24 uur per dag bereikbaar. Het evaluatierapport wordt na een escalatie, waarbij er sprake is van onbeschikbaarheid, ingevuld. In bijlage 1 is een voorbeeld van het rapport opgenomen.

3.3 Service verzoeken

3.3.1 Inleiding

Door de LMS kunnen er bij de SD ICT ook service verzoeken zoals account reset ingediend worden. Een service verzoek wordt via mail bij de SD ICT aangemeld.

Na registratie zal de SD ICT, wanneer het mailadres van de melder bij de Politie IV-organisatie bekend is, een automatisch gegeneerd mailbericht, waarin het ticketnummer waaronder de melding bij de Politie IV-organisatie is geregistreerd, aan de melder sturen. Op dit automatisch gegeneerd mailbericht kan **niet** worden geantwoord.

Voor elke service verzoek is de volgende basisinformatie van de LMS vereist:

- Organisatiennaam: LMS
- Naam en telefoonnummer van de contactpersoon.
- Betreft een service verzoek.
- De dienst waarop het service verzoek betrekking heeft.
- Omschrijving van het service verzoek.

LMS wordt verzocht om bovenstaande indeling te hanteren en andere zaken zoals handtekeningen en eerdere mailwisseling binnen de LMS niet in de mail aan SD ICT te plaatsen.

3.3.2 Informeren status service verzoeken

De LMS kan bij de SD ICT informeren over de voortgang van het service verzoek.

3.3.3 Afsluiten van service verzoeken

Als het service verzoek is uitgevoerd, wordt de LMS door de SD ICT d.m.v. mail hierover geïnformeerd.

3.4 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer volgt het Agile Scaling Model van de Nationale Politie.

102 g

Het indienen van incidenten gaat via de gebruikelijke weg in USM. Alle andere werkzaamheden zoals changes, preventief en correctief onderhoud zullen door LMS tenminste 6 maanden van tevoren worden aangevraagd zodat het team in de sprintplanning hiervoor voldoende capaciteit kan leveren. Zie governance model zoals afgesproken met LMS. De requirements tbv de change zullen tenminste 4 weken voor opname in sprintplanning bij de ProductOwner bekend zijn.

Vanuit het Productiehuis is men bij uitbreiding van onderliggende infra verantwoordelijk voor de aanvraag en realisatie. Tevens zal dan overleg plaatsvinden met de dienstenmanager voor aanvulling van budget en opname in de beheerkassa. De dienstenmanager zal hiervoor een voorstel doen aan LMS. Als LMS akkoord is en het benodigde budget overdraagt zal de dienstenmanager de ProductOwner hiervan op de hoogte stellen waarna de aanvraag gerealiseerd kan worden. Indien een prioriteitsprobleem ontstaat is escalatie hierover mogelijk door directie LMS bij SPO IAM en vice versa.

Aanpassing van de dienstverlening kan alleen in afstemming met de dienstenmanager bedrijfsvoering IV en de betreffende Dienstenmanager vanuit het PH.

Voor meer informatie zie:

<https://intranet.politie.local/nieuws/1206/2019/december/19/nieuwe-versie-scaling-agile--at--politiemodel.html>

3.5 Onderhoudswindow

De Politie IV-organisatie informeert de LMS m.b.t. de uit te voeren wijziging(en) en de consequenties, die dit heeft voor de dienst. Deze zullen worden uitgevoerd conform het vastgestelde onderhoudsvenster van de veiligheidsregio's tussen 05.00 uur en 07.00, indien serviceprofiel hoog is, uur in de ochtend. Voor de overigen in overleg met LMS. De Politie IV-organisatie streeft ernaar om minimaal 10 werkdagen voor de uitvoering van de wijziging LMS te informeren via een mailbericht. Uitzondering hierop zijn eventuele speedchanges, hiervoor zal telefonisch contact worden opgenomen.

Het is mogelijk, dat de Politie IV-organisatie afwijkt van vooraankondiging van 10 werkdagen voor het uitvoeren van de wijziging. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij een beveiligingspatch, die door de leverancier bij de Politie IV-organisatie wordt aangemeld. De Politie IV-organisatie zal de LMS over de uitvoering van een dergelijke wijziging informeren.

Bij het opstellen van een wijziging wordt door de Politie IV-organisatie een impactanalyse opgesteld. Als uit deze impactanalyse blijkt, dat de voorgestelde wijziging impact heeft op de infrastructuur van de LMS, dan zal de LMS ook betrokken worden bij het bepalen van de impact. Het is daarbij mogelijk, dat de LMS haar leverancier(s) contact laat opnemen met de Politie IV-organisatie.

De Politie IV-organisatie gaat er ook vanuit, dat als er wijzigingen zijn in de infrastructuur van de LMS, de Politie IV-organisatie tijdig hiervan in kennis wordt gesteld. Zeker als hierdoor een wijziging ontstaat op de dienstverlening.

3.5 Klachten m.b.t. de dienstverlening

Een klacht met betrekking tot de dienstverlening kan via mail gericht aan het Klachtenloket bij de mailbox van de Servicedesk Dienst ICT worden ingediend. Het Klachtenloket neemt na registratie de klacht in behandeling en voert de klachtenanalyse uit. De Klachtencoördinator laat de LMS weten binnen welke termijn de LMS een reactie van de Politie IV-organisatie mag verwachten. Dit hangt uiteraard af van de aard van de klacht.

4. Specifieke diensten

Voor de diensten die iom LMS beschreven worden, hieronder per dienst hun specifieke zaken.

4.1 LMS IAM;

Identity en Access Management omvat het geheel van vaststellen, invoeren en beheren van profielen met bijhorende autorisaties. LMS gebruikt het product Onedidentity V8 voor het invoeren en beheren van de profielen en de autorisaties. Het productiehuis van de dienst ICT levert beheer en onderhoud op het product Onedidentity V8 tbv LMS. LMS conformeert zich aan de standaarden van de Nationale Politie mbt gebruik en lifecyclemanagement van Onedidentity.

Als meldkamers zich gaan aansluiten bij LMS en gebruik gaan maken van Onedidentity dan zal het DAP hierop aangepast moeten worden.

Buiten Scope:

- SSPR, Self Service Password Reset. Hiervoor dient een aparte DAP worden afgesloten.
- Profielenbeheer
- Invoeren en beheren van profielen en autorisaties in Onedidentity

Alvorens de in deze DAP benoemde service kan worden geleverd moet het LMS IAM-systeem in beheer worden genomen door de Politie-IV organisatie.

Het team dat het beheer voor zijn rekening gaat nemen (TAB en FB) moet het systeem vooraf kunnen toetsen op inrichting en gebruik. Tevens moeten de beheerders voldoende rechten verkrijgen om hun beheer taken uit te kunnen voeren.

4.1.1 Werkzaamheden bevatten wel

Het verhelpen van verstoringen op applicatieniveau van de IAM-LMS applicatie volgens het incidentproces.

Indien vooraf in het jaarplan opgenomen en afgestemd op de backlog:
Patching en upgrading van de IAM-LMS omgeving op applicatie niveau
Technische ondersteuning op applicatieniveau bij wijzigingen aan de IAM-LMS applicatie.
Participeren in een overlegstructuur om op reguliere basis contact te hebben met het ontwikkelteam om aankomende reeds uitgevoerde veranderingen in de IAM-LMS van de Meldkamers te bespreken.
Het uitvoeren van preventief onderhoud en correctief onderhoud.

4.1.2 Werkzaamheden bevatten niet

Functioneel beheer op de IAM-MDC applicatie.
Technisch beheer op de onderliggende infrastructuur.
Coördinatie van het regulier overleg tussen PO-team en LMS
Verwerven, implementeren en migreren van/naar andere oplossingen afwijkend van NP oplossing.

4.1.3 Spoed

Indien een situatie voordoet die spoed vereist dan zal LMS zich wenden tot de dienstenmanager. De dienstenmanager beoordeelt de spoedaanvraag en indien valide zal de aanvraag doorgezet worden naar de ProductOwner/Scrummaster van het team.

4.2 GIS;

Binnen de scope van deze DAP vallen de GIS systemen voor de Meldkamer Amsterdam en de Landelijke Eenheid. De GIS systemen voor de overige meldkamers zijn buiten scope. Deze worden door de meldkamers zelf beheerd.

4.3 Sharepoint;

Ten behoeve van de LMS levert de productielijn Connect een (1) standaard SharePoint platform van Microsoft aan LMS dat dient als een raamwerk voor het opzetten van een website voor informatie-uitwisseling en online samenwerking binnen een groep of organisatie. SharePoint is onderdeel van de MS Office plus suite. Binnen de Nationale politie worden de producten aangeboden onder de naam Agora.

Binnen de huidige afspraken valt alleen de LMS Meldkamer met locatie Haarlem binnen de scope. Zodra de Dienst ICT over is naar een nieuwere versie van SharePoint zullen ook andere LMS meldkamers zich aansluiten en zal dit een uitbreiding op de DAP zijn.

4.4 112 App.

Vanuit de Productielijn Connect wordt voor de LMS 112 App ongeveer 50% van de keten beheerd. Hieronder vallen de Apps van 112 en een aantal services. Wij leveren data dat daarna vanuit LMS in hun eigen systemen worden opgenomen. Conform afspraak met LMS is de Servicedesk ICT SPOC voor de 112 app.

Voor de specifieke kwaliteitseisen afgesproken tussen LMS en Productiehuis verwijzen we naar een separate bijlage: “Kwaliteitseisen 112App 2020sep15.xlsx”.

4.4.1 Scope

De volgende aspecten vallen binnen scope van de 112 APP:

1. De programmatuur op mobiele (eind)gebruiker apparatuur (112NL app voor Android en iOS) waarmee een eindgebruiker contact zoekt met 112:
2. De backend-services (programmatuur en WAH platform) waarmee de app communiceert vanaf het openbare internet
3. De netwerkverbindingen (connectiviteit tot en met laag 7 OSI, dus inclusief SSL certificaten) tussen WAH en Landelijke GMS Webservice/broker (berichten verkeer tussen Backend Micro Services en GMS/DO112) en tussen WAH en de Werkplek van de centralist (bereikbaarheid van webbased 112APP applicaties voor centralisten en functioneel beheerders)

Buiten de scope voor het beheer van de 112 APP IV-keten door het Productiehuis blijft:

1. De 112 spraak gebonden dienstverlening zoals thans in gebruik binnen de 112 telefonieoplossing Dit betreft een ander deel van het bredere 112 eco systeem.
2. De landelijke GMS Webservice/broker (meldkamer Servicebus)
3. Het GMS
4. De Centrale Poort / DO112 (112 gespreksafhandeling / KPN)

Grafische weergave:

Integratie / architectuur Versie 30-09-2020

10.2.g



4.5 NLB

Het NLB is een set van gegevens, samengesteld uit diverse bronnen; het Nationaal Wegen Bestand (NWB) van de Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) voor wegen en vaarwegen, het postcodebestand op huisnummerniveau van PTT-post en routeinformatie van rijkswegen, ook afkomstig van de AVV.

Door het Productiehuis wordt op basis van de opgegeven selectie van gemeentes uit het NLB een extract op maat gemaakt. Het NLB wordt in het gewenste formaat op Cd-rom gezet en per kwartaal verstuurd naar de gebruiker. Het NLB kan worden aangeleverd als CSV-bestand (ASCII) of als Mapinfo-formaat voor gebruik in een Geografisch Informatie Systeem. Het NLB is landelijk dekkend.

4.6 Serviceprofiel m.b.t. de afhandeling van verstoringen

Applicatie	Service profiel
LMS IAM	Laag
GIS	Hoog
Sharepoint	Laag
112 App	Laag.
NLB	Laag

5. De gegevens van de Politie IV-organisatie

5.1 Adresgegevens

Adresgegevens Politie IV-organisatie	
Postadres	Politie IV-organisatie Postbus 238 3970 AE Driebergen
Bezoekadres	Zeisterweg 1 3984 NH Odijk

5.2 Contactgegevens

Contactgegevens Politie IV-organisatie	
Front Office Dienstverlening	Tel.: 088 – 10.2.g Mail: 10.2.g @politie.nl
Relatiemanager	Naam: 10.2.e Tel: 06 – 10.2.e Mail: 10.2.e @politie.nl
Klachtenloket	Mail: 10.2.g @politie.nl

6. De gegevens van de LMS

6.1 Adresgegevens

Adresgegevens LMS	
Naam Postadres	
Naam Bezoekadres	

6.2 Contactgegevens

Contactgegevens LMS	
Contactpersoon: <ul style="list-style-type: none"> • Brieven • Rapportage • Evaluatiegesprekken • Dossier afspraken en procedures 	
Contactpersoon melden verstoringen/wijzigingen	Naam: 10.2.e
Escalatie	24/7 bereikbaar voor het melden van incidenten/operationeel overleg backup management

6.3 Contactgegevens voor aanmelden van verstoringen/service requests

Contactpersonen voor wat betreft het aanmelden van verstoringen dienen bij Politie IV-organisatie bekend te zijn. Mocht er een wijziging optreden, dan kan dit aan de Servicedesk van de Dienst ICT worden gemeld.

Bijlage 1. Voorbeeld evaluatierapport verstoring na escalatie

Evaluatierapport verstoring	
Details:	
Samenvatting	
Ticketnr. Expertdesk:	
Gebruiker gegevens:	
Datum/tijd aanvang:	
Datum/tijd afsluiten:	
Klant-gegevens:	
Getroffen dienstverlening:	
Omschrijving van de verstoring:	
Impact verstoring (indien bekend)	
Oorzaak (indien bekend)	
Analyse	
Oplossing / workaround:	
Is deze structureel, tijdelijk of is dit nnb?	
Maatregel(en) (indien van toepassing)	
Aantal uren/dagen onderbroken	
Overschrijding SLA- norm	
Chronologisch verloop incident	
Actiepunten en actiehouders	