



politie
brandweer
ambulance
koninklijke marechaussee

Notitie

Fasering in beheer name 112 app

Naam

10.2.e

Functie

10.2.e

Telefoon

06 – 10.2.e

E-mail

10.2.e@politie.nl

Datum

18 november 2020

Bijlagen

Pagina's

3

Aan

Taskforce 112 app

Opdrachtgever

Aanleiding

Om de 112 app begin 2021 publiekelijk live te brengen worden twee pilots ingericht om de app te testen. Om duidelijkheid te geven over welke vorm van beheer minimaal noodzakelijk is gedurende deze pilots is in deze notitie beschreven wat, per fase, aan ondersteuning van beheer wordt verwacht en wat hier nog voor opgeleverd dient te worden. Ook wordt kort aandacht besteed aan lopende issues die de oplevering van beheer in de weg staan.

Verwachting beheer pilot 1 – testomgevingen

De pilot die op 17/12 van start gaat wordt niet in een keten van geschakelde productieomgevingen uitgevoerd. Het productieplatform van 10.2.g wordt gekoppeld aan de acceptatie omgeving van GMS en DO112. Op basis van deze keten worden op een beperkt aantal momenten, met een beperkt aantal gebruikers en een beperkt aantal centralisten tests uitgevoerd. Uit deze tests komen bevindingen over de werking van de app en de werking van de keten die worden gebruikt voor doorontwikkeling en herinrichting.

Omdat het geen productiesystemen zijn en de testcases gesimuleerd zijn hoeft de beheerketen op dit moment nog niet volledig ingericht te zijn. Incidenten zijn immers niet productie verstorend en het doel van deze pilot is om te leren van bevindingen waardoor de urgentie om incidenten direct op te lossen minder groot is. Wel zal er vertegenwoordiging moeten zijn van de beheerders uit de keten om op het moment van testen mee te kijken en bij bevindingen of issues ondersteuning te kunnen bieden. De inzichten uit deze testen kunnen worden gebruikt om het beheer van de keten en gebruikersondersteuning beter in te richten.

Doel pilot voor beheer:

- Beheer niet ingericht, wel ondersteuning en 'meekijken' tijdens pilot
- Inzichtelijk maken wat veel voorkomende issues zijn ter voorbereiding op livegang;
- Op basis van bevindingen beheerdocumentatie aanvullen en aanscherpen;

Odijkerweg 19
3972 NE Driebergen
Postbus 238
3970 AE Driebergen
www.landelijkemeldkamer.org

Noodzakelijk nog in te richten voor start pilot 1:

- Per leverancier een vertegenwoordiger aanwijzen die betrokken is tijdens de pilot en op de testmomenten – capaciteit is nog niet geclaimd.

Verwachting beheer pilot 2 – Productieketen/ORT/BAT

De tweede pilot zal plaatsvinden op een keten van productiesystemen, daarom moeten bij de start van deze pilot het beheer en de incidentprocessen wel zijn ingericht. Mogelijke incidenten kunnen immers impact hebben op de lopende productie. Daarom zal voorafgaand aan deze pilot een operational readiness test (ort) worden uitgevoerd en als onderdeel daarvan de beheer acceptatie test (bat). Het doel van deze testen is om vast te stellen dat bij een incident de procedures juist zijn ingericht, de leveranciers op de juiste manier worden ingeschakeld zodat een incident opgelost kan worden. De inhoud van de ORT en BAT wordt in samenwerking met Bart Hooft van Iddekinge opgezet.

De minimale beheervariant in deze fase is een ingericht proces t.b.v. gebruikersondersteuning en incidentafhandeling. Mogelijk dat er na deze fase nog afspraken gemaakt dienen te worden over bijvoorbeeld changeprocessen en financiën. Dit is echter niet belemmerend voor livegang van de app en kunnen met de juiste afspraken ook op een later moment worden vastgelegd.

Doel pilot voor beheer:

- Incidentproces en gebruikersondersteuning volledig ingericht
- Vaststellen dat beheerprocessen en -procedures juist zijn ingericht.

Noodzakelijk nog in te richten voor start pilot 2:

- Stakeholders op de hoogte stellen van datum tests en livegang;
- Opstellen ORT en BAT plannen;
- Opleveren documentatie MMC
 - Factsheet
 - Werkinstructie en uitvraagscript
 - Registratie in CMDB en HPSM
 - Opleiden MMC personeel
- Opleveren documentatie lokaal beheerders
- Inrichten servicedesk DICT
 - Infrabedrijf is verantwoordelijk voor verbindingen, maar wordt aangestuurd door productiehuis;
 - Ondertekenen SLA/OLA/DAP
- Inrichten GMS/DO112 beheer
 - Gebeurt bij oplevering productiesoftware in de app-keten;
- In beheer name documentatie t.b.v. OPM geaccordeerd en besproken.

Openstaande issues

Ondersteuning op basis van best effort - laag serviceprofiel

Er zijn met de leveranciers verschillende afspraken over de dienstverlening en responsetijden voor incidenten. Dit is voor de leveranciers bijvoorbeeld:

- DICT: alleen binnen kantoortijden bereikbaar, binnen 24 uur afhandeling van een incident

- GMS: Twee uur responsetijd
- DO112: Geen schriftelijke afspraken over responsetijden. Informeel afspraken over directe escalatie bij productie verstoringen.

Door de lage inschaling van de prioriteit bij DICT en de verschillende responsetijden op de keten kan geen garantie worden gegeven aan de gebruiker over response- en oplostijden. Deze dienst wordt daarom aangeboden op basis van best effort.

Gevraagde actie: Aan de opdrachtgever wordt gevraagd om in de stuurgroep nogmaals vast te stellen dat deze vorm van beheer- en gebruikersondersteuning acceptabel is voor de pilot en livegang van de 112 app.

Inrichting servicedesk DICT

Voor inrichting van beheer moet de servicedesk van DICT worden geïnformeerd over de app en de verwachte dienstverlening. De verantwoordelijkheid hiervan ligt bij het productiehuis. Ondanks meerdere afspraken met het productiehuis lijkt dit niet van de grond te komen. Vanuit de operatie komen nog steeds signalen dat nog niets over de dienst bekend is. Ook zijn er tegenstrijdige berichten over de producten die randvoorwaardelijk zijn voor het invullen van de dienst.

Gevraagde actie: Aan de opdrachtgever wordt gevraagd deze zorgen bij de stuurgroep neer te leggen en te helpen verantwoordelijkheid voor inrichting beter te beleggen.

Gevraagde actie

- Aan de taskforce 112 app wordt gevraagd kennis te nemen van de wijze waarop beheer is ingericht tijdens de pilot, zodat op tijd kan worden bijgestuurd als dit conflicteert met andere verwachtingen gedurende de pilot;
- Aan de opdrachtgever wordt gevraagd de zorgen voor inrichting van de servicedesk DICT bij de stuurgroep neer te leggen en te helpen verantwoordelijkheid voor inrichting beter te beleggen.
- Aan de opdrachtgever wordt gevraagd om in de stuurgroep nogmaals vast te stellen dat deze vorm van beheer- en gebruikersondersteuning acceptabel is voor de pilot en livegang van de 112 app.