



Communicatie 112App in beheer

Protocol

<auteur>

<status>

Versie <nummer>

Versie datum <invullen>

Rubricering vertrouwelijk

« waakzaam en dienstbaar »

Documentinformatie

Versiegeschiedenis

Versie	Versie datum	Samenvatting van de aanpassing	Gemarkeerde wijzigingen
0.1		Initiële versie	

Distributie

Versie	Verzend datum	Naam	Afdeling / Functie
0.2			

Review commentaar

Versie	Wanneer	Wie	Functie

© Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, 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.

Inhoudsopgave

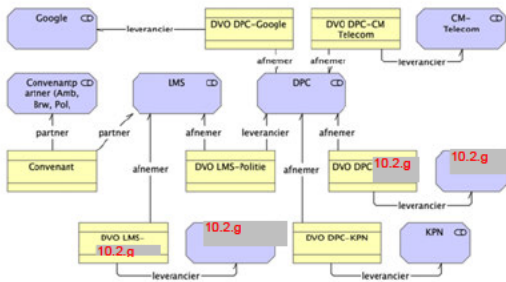
Documentinformatie	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
1. Adressen en Contactpersonen	5
1.1. Servicedesk	5
2. Contactpersonen	6
2.1. Geautoriseerd melden incidenten en wijzigingen.....	6
2.2. Informeren bij Major Incidenten	6
2.3. Procedure aanvragen en verstrekken van loggegevens	6
2.4. Overlegstructuren	7
2.5. Contactpersonen dienstverlening	7
2.6. Adressen	8
3. Escalatie matrix	9
Bijlage A Autorisatie melden incidenten en changes	11
Bijlage B Overzicht Afkortingen en dienstnamen	12

Inleiding

Dit document bevat de afspraken en contactpersonen voor al degenen die met het beheer van de 112App van doen hebben.

Contractuele afbakening

De LMS is verantwoordelijk voor het leveren van de dienst "112App" aan het publiek en aan de



convenantpartners in de meldkamers. De DPC levert het beheer van de software en bijbehorende infrastructuur aan de LMS. Waar nodig neemt DPC diensten af van derden (i.c. Google, 10.2.g, KPN, 10.2.g). Het realiseren van de 112App en de 112App Back-end neemt de LMS af bij 10.2.g

SLA afspraken

Voor de volgende thema's zijn nadere SLA afspraken nodig:

Beschikbaarheid Service Desk en Supportside

- Serviceniveaus incidentafhandeling
- Serviceniveaus wijzigingen (changes)
- Serviceniveaus informatieverzoeken (RFI)

1. Adressen en Contactpersonen

1.1. Servicedesk

Centraal aanmeldpunt voor incidenten, changes of request for information zijn voor beide partijen de Servicedesk.

Opdrachtgever:

Naam	Telefoon	E-mail	Rol

Opdrachtnemer:

Naam	Telefoon	E-mail	Rol
			Centraal meldpunt <x> dagen 7x24 uur

Politie, IV-organisatie kan incidenten en informatieverzoeken zowel telefonisch als per mail melden bij de Service Desk van < Service Desk >. Changes kunnen uitsluitend per mail aangemeld worden. Voor spoed changes en Major Incidenten dient zowel telefonisch als ook mail contact te zijn.

2. Contactpersonen

2.1. Geautoriseerd melden incidenten en wijzigingen

Bij de <Opdracht nemer> Servicedesk wordt een overzicht bijgehouden van personen die gemachtigd zijn om incidenten, standaard changes, RfC's en/of Major Incidenten te melden.

In bijlage A is een verwijzing naar de autorisatietabel opgenomen. Wijzigingen op deze tabel moeten doorgegeven worden aan de Customer Service Manager van <opdracht nemer>.

2.2. Informeren bij Major Incidenten

In geval van een calamiteit worden de volgende personen middels een SMS bericht gewaarschuwd.

Opdrachtgever:

Naam	Telefoon	Rol
		Architect LMS
		Releasemanager
		Functioneel beheer
		Dienstmanager 112App

Opdrachtnemer:

Naam	Telefoon	Rol
		Engineer
		Teamlead
		Customer Service Manager

Indien <opdracht nemer> een Major Incident ontdekt zal de Servicedesk van <opdracht nemer> 24x7contact opnemen met Politie Operation Control Room (OCR):

Naam	Telefoon	Mail
Politie Operation Control Room (OCR)		10. @politie.nl

2.3. Procedure aanvragen en verstrekken van loggegevens

<opdracht nemer> levert de dienst logmanagement aan Politie vanuit het <opdracht nemer> webhostingcontract.

Log Management is onderdeel van de dienstverlening en omvat het verzamelen, opslaan en borging op operationele juist- en compleetheid van logregels (machine-data). Uitgangspunt hierbij is opslag van originele ruwe logregels van de diensten welke vallen onder het Hostingcontract ten einde te kunnen voldoen aan compliance eisen en aan een mogelijke toekomstige forensisch onderzoek.

Deze procedure heeft tot doel het beschrijven van de reguliere werkwijze waarop loggegevens verstrekt worden.

Verzoeken tot verstrekken van loggegevens kunnen door Politie medewerkers bij het Politie SOC worden ingediend.

Naam	Telefoon	Mail
Politie SOC		10. @politie.nl

Escalaties m.b.t. opvragen van loggegevens worden afgehandeld door de coördinatoren van het Politie SOC. De coördinatoren van het Politie SOC is:

10.2.e	@politie.nl
10.2.e	@politie.nl
10.2.e	@politie.nl

De dienstverlening rondom SIEM logmanagement is nader beschreven in de DAP onder paragraaf 3.16.

2.4. Overlegstructuren

Niveau	Naam LMS	Naam <opdracht nemer>
Operationeel		
Tactisch		
Strategisch		

2.5. Contactpersonen dienstverlening

De volgende personen zijn eerste aanspreekpunt voor de verschillende belangrijkste onderdelen van de dienstverlening:

Dienst	Rol	Naam	Contactgegevens
Service Desk			
Technisch applicatiemanagement			
Politie	Contract- en Leveranciersmanager		
<Dienst naam>	1e aanspreekpunt		
Change Manager			

Met opmerkingen [DB(1)]: Als van toepassing

<opdracht nemer> Change Manager			
Politie Change Manager	1e aanspreekpunt		
Overige			

2.6. Adressen

Adressen van betrokken partijen zijn:

Opdrachtgever:

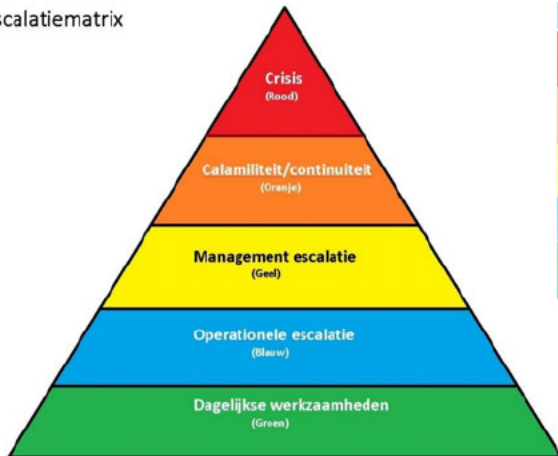
Soort adres	Adres	Telefoon
Bezoekadres		n.v.t.
Postadres		n.v.t.

Opdrachtgever:

Soort adres	Adres	Telefoon
Bezoekadres		
Postadres		

3. Escalatie matrix

Escalatiematrix



Categorie	Politie	<Opsicht nemen>
Extrem hoge impact op klant dienstverlening & bedrijfsnaam	Winkelwiel Winkelwiel - mobiele Management Centrum (PDC)	
Extrem hoge impact op klant dienstverlening en beeld (aanpak)	Tweede escalatie manager politie	
Hoge impact op klant dienstverlening	Eerste escalatie manager politie	
Doelmatig > diensttijd	Teamleider OCR	
Doelmatig > diensttijd	Politie Operatie Control Room (OCR)	

Toelichting Politie escalatierollen per niveau

Politie		
Niveau	Rol	Toelichting
Niveau 1 – code groen (Business as usual)	Politie Operation Control Room (OCR)	Service Desk
Niveau 2 – code blauw (operationele escalatie)	Teamleider OCR	Teamleider OCR
Niveau 3 – code geel (management escalation)	Eerste Escalatiemanager Politie	Dit is het eerste niveau politie escalatiemanager van dienst. Telefoonnummer dienstdoende manager is verkrijgbaar bij OCR.
Niveau 4 – code oranje (grote calamiteit)	Tweede Escalatiemanager Politie	Dit is het tweede niveau politie escalatiemanager van dienst. Telefoonnummer dienstdoende tweede niveau is verkrijgbaar bij eerste niveau politie escalatiemanager
Niveau 5 (Crisis)	Politie ICT directeur – Politie Diensten Centrum (PDC)	Te benaderen via tweede niveau politie escalatiemanager van dienst.

Toelichting <opdracht nemer> escalatierollen per niveau

<opdracht nemer>		
Niveau	Rol	Toelichting
Niveau 1 – code groen (<i>Business as usual</i>)		
Niveau 2 – code blauw (<i>operationele escalatie</i>)		
Niveau 3 – code geel (<i>management escalation</i>)		
Niveau 4 – code oranje (<i>grote calamiteit</i>)		
Niveau 5 (<i>Crisis</i>)	CEO <opdracht nemer>	

Bijlage A Autorisatie melden incidenten en changes

De volgende personen / teams zijn geautoriseerd om calls te loggen bij <opdracht nemer> in het Service Management Systeem:

Naam	E-mailadres

Bijlage B Overzicht Afkortingen en dienstnamen

- IA = Internet Aangifte
- OCR = Operational Control Room
- POL= Politie.nl
- RFI = Request for Information

- NC = Aanmelden incidenten
- CHG = Aanmelden changes