

Opzet Dienstontwerp

Naam van de dienst : 112APP

Toegevoegde waarde voor de scope en rol van MDC

- Wat is de scope en rol van MDC? ^{11.1} [redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
- De 112APP is een landelijke voorziening waarmee burgers de 112NL app kunnen gebruiken om een noodhulpgesprek met 112 op te zetten, daarbij direct de gewenste discipline te kiezen voordat er met 112 gebeld wordt, en waarbij de centralist met de burger Real Time Tekst communicatie kan voeren (als burger moeite heeft met spreken/horen of een andere taal spreekt) en waarbij de centralist om beeldmateriaal kan vragen.
- ^{11.1} [redacted]

Onderzoek vraag en aanbod

- ^{11.1} [redacted]
- Er is door LMS lang gedaan om tot een besluit te komen hoe de dienst 112APP verder vormgegeven moest worden. De 112NL app “was er al (in mock-up vorm)”, maar het gebruik ervan hing op een geschikte Backend. Het project “realiseren 112APP” kon uiteindelijk pas verder nadat de bouw en het beheer voor de 112NL app én de 112APP backend bij het DICT Productiehuis / ^{10.2.g} [redacted] / Team DPC belegd kon worden (onder hun voorwaarden en SLA !)

Uitwerking hoe te implementeren (bouwblokken).

- Er wordt geen gebruik gemaakt van bouwblokken Dienst ICT
- Er wordt wel gebruik gemaakt van :
 - o Native app development team DPC
 - o Speciaal ontwikkelde (Kubernetes) Microservices op WAH
 - o Hosting op WAH (Web Applicatie Hosting platform dat NP heeft ingekocht bij ^{10.2.g} [redacted] beheerd door DICT/ Productlijnen)
 - o Implementatie betekent “deployen” en integreren
- Er zijn functionele wijzigingen doorgevoerd op reeds bestaande IV in beheer bij MDC
 - o Landelijke GMS Webservice / broker kan nu praten met 112APP backend (SOAP / Meldkamer Servicebus)
 - o GMS is een klein beetje aangepast en bij de implementatie moeten nog enkele zaken door functioneel beheerders worden ingeregeld per MLK locatie
 - o DO112/Centrale Poort is door KPN aangepast om routeren via 112NL app mogelijk te maken en om Aanname centralisten te laten “zien” of een 112-gesprek is opgezet vanuit de 112NL app of niet.

Uitwerking budgetindicatie (investering, exploitatie).

- Vraag dit bij ^{10.2.e} [redacted] (de PL) even na

Voorstel in Life-cycle product/dienst

- 11.1
- De 112NP app (native app) wordt door Team DPC beheerd. Alleen bug fixing en eventueel door de LMS / Business gevraagde verbeteringen en innovaties.
- De 112APP backend services worden ook door Team DPC beheerd. Naast bug fixing ook doorontwikkeling. En actief support
- Dit staat in de OLA/SLA met DICT

- Verder volgt dit de ontwikkeling van bestaande IV (GMS, Broker, DO112)

Voorstel in moment van Return of Investment

- 11.1
- En als al naar Rol gekeken wordt: alle kosten worden betaald uit de begroting voor LMS

Beeldvorming wie (mogelijk) zorgt / moet zorgen voor budget

- 10.2.e moet zorgen dat er “doorontwikkel / innovatie” budget is
- 10.2.e moet zorgen dat er “beheer en instandhoudingsbudget is”
- De projectleider laat uitzoeken wat het beheer en de instandhouding gaat kosten:
 - o Navragen bij Team DPC
 - o Er zijn geen extra kosten voor DO112 en GMS en Broker beheer en instandhouding
- De projectleider laat uitzoeken hoeveel LMS / IM / Business (10.2.e) wil reserveren voor toekomstige ontwikkelingen en laat dit “inkopen” bij DPC (jaarafpraak te maken met DPC)

Uitwerking van nodige uren en doorlooptijd om dienst te operationaliseren

- De dienst is een experimentele dienst.
- Dit vraagt tijdelijke een aparte “dienstenmanager” ter ondersteuning van de DM voor 112
- Er moeten nadere afspraken komen met DICT over het ophogen van het Service Niveau (van laag naar hoog) als in de praktijk blijkt dat dat nodig is. LMS / IM / Business zou eigenlijk na enkele jaren een evaluatie moeten doen

Indicatie van nodige uren en doorlooptijd om Dienst actueel te houden

- Zie eerder

Architectuur

- Met de 112APP wordt duidelijk dat er meer aandacht moet komen voor:
 - o De Informatie en Informatie Voorzieningen architectuur onder aansturing van LMS /CIO/IM

- De applicatie architectuur van bestaande en nieuwe applicatie en de samenhang tussen onderdelen / functies in applicaties en tussen applicaties. Immers de 112APP is bij uitstek een IV die van “losse applicatie onderdelen” schakels maakt en van al die schakels en IV-keten. Dat kan alleen als applicatie architecturen goed duidelijk zijn
- Op ICT Architectuur gaat het vooral om
 - Verbindingen met WAH dat door NP is ingekocht en via Portaal ontsloten is over een partnerkoppeling (MDC doet hier niets aan)
 - Connectiviteit van werkplekken Centralisten naar WAH
 -

Beheer

- 112NL native app in beheer bij DICT Productiehuis / DPC Team
- 112APP backend service idem
- WAH (infra platform) extern beheerd onder aansturing van DICT / Productiehuis
- Koppelingen (behoren bij het beheer door DICT Levering)
- Meldkamer Servicebus / Landelijke GMS Webservice+Broker is bestaande dienst bij MDC
- GMS idem
- DO112 idem

Serviceniveaus

- 112NL app en 112APP backend service : profiel laag (meer kan DPC niet bieden)
-

Continuïteitsaspecten

- Grootste risico lijkt continuïteit op verbindingen
- WAH platform is deugdelijk Kubernetes platform dat een hoge beschikbaarheid heeft (in de praktijk hoger dan contractueel is afgesproken)
- Wat nog meer?

Besluitvorming:

- Accordering Dienstontwerp: eerst maar eens tot de documenten komen.