

**Rapportage Prio-1 incident
112 KLPD 12-06-2012 en 13-06-2012
Callnr. 179382 en 179447**

MDC • versie 1.0 • 24-10-2012

© 2009 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeleevoudigd, op geautomatiseerde wijze opgestagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op engerlei wijze, heizij elektronisch, mechanisch, door fotokopleën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzening tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: voorzening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1.0

Datum: 24-10-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van Incident 179382	5
Verloop van incident 179447	6
Bevindingen	7
Conclusies en aanbevelingen	8

Inleiding

Op 12-06-2012 en 13-06-2012 wordt door Piket KLPD een 112 Incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat de burger onterecht sms- / voicebommen van 112 krijgt.

In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Verloop van incident 179382

Datum/tijd	Informatie
.12/6/12 9:46	Incident aangemaakt.
.12/6/12 9:47	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs: Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112".
.12/6/12 9:51	Informatie aangevuld met: Normaliter behoord na het verzenden van een voicemailbom, status 5 te verschijnen (voltooid). Nu blijft echter status 0 en status 1 staan. Men krijgt dus meer dan nodig.
.12/6/12 9:56	BSD gebeld, gesproken met ' ')eze pakt de melding op.
.12/6/12 10:22	Referentie # veranderd in "3648025".
.12/6/12 10:25	KLPD, ' wilt dat de prioriteit word aangepast naar een PRIO 1, in verband met de vele klachten op de meldkamer aangaande onterechte Voicebommen.
.12/6/12 10:27	BSD gebeld en de nieuwe prioriteit gemeld.
.12/6/12 10:29	Senior NMC heeft Piket MT MDC Ingelicht.
.12/6/12 10:30	BSD belt en bevestigt de nieuwe prio.
.12/6/12 10:38	BSD meldt dat Newtel ermee bezig is.
.12/6/12 11:23	BSD geeft door dat probleem is opgelost door het herstarten van de voicebom service. Om 10:40 is door KPN de Voicebom service handmatig gestopt, zijn de gemarkeerde records besproken met de klant en opnieuw op status '5' gezet. Hierna is de voicebom service opnieuw geactiveerd en functioneert de voorziening nu correct. De oorzaak wordt nog onderzocht.
	KLPD, ' bevestigt dat er geen probleem meer is.
.12/6/12 11:25	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".

Verloop van incident 179447

Datum/tijd	Informatie
.13/6/12 14:11	Incident aangemaakt.
.13/6/12 14:14	.Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs: Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112".
.13/6/12 14:19	Informatie aangevuld met: Klanten krijgen wederom onterecht voicemailbommen. Graag laten stoppen.
	Zie eerder incident 179382 / 3648025.
.13/6/12 14:21	BSD gebeld en incident doorgegeven.
.13/6/12 14:35	Referentie # veranderd in "3649079".
.13/6/12 14:35	BSD geeft aan dat dezelfde monteur als gisteren er mee bezig is.
.13/6/12 14:48	KLPD, .) doorgegeven dat de monteur van gisteren er nu ook weer mee bezig is.
	Gevraagd waarom er nu pas een prio1 ingestuurd wordt als het probleem zich al vannacht heeft voor gedaan.
	KLPD, geeft aan dat zij pas gaan reageren als er klachten uit het land komen en niet constant op het systeem kijken.
.13/6/12 14:51	Senior NMC heeft Piket MT MDC ingelicht.
.13/6/12 15:25	BSD belt, er zijn logfiles veilig gesteld en de server herstart. Root cause wordt onderzocht.
.13/6/12 15:27	Piket MT MDC ingelicht.
.13/6/12 15:27	KLPD, . ingelicht.
.13/6/12 15:28	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".

Bevindingen

- o Incidenten bij MDC geregistreerd op 12-06-2012 om 09.46 uur en op 13-06-2012 om 14.11 uur.
- o Melding: "Burger krijgt onterecht sms- / voicebommen van 112".
- o Impact: boze telefoontjes van bellers omdat ze heel veel voicebommen krijgen.
- o Workaround: een herstart van de Voicebom-service geeft maar een kortstondige verbetering. KLPD heeft tot aan de structurele oplossing de Voicebom-service uit gezet.
- o Oorzaak: bij het maken van de call van de Voicebom naar de beller, is wel het event ontvangen dat de call gemaakt is, echter het event dat de call is opgenomen, is niet door de Voicebom-manager ontvangen.
Na het versturen van de VB, wordt een timer gestart op te bepalen hoelang er op het 'opnemen' event gewacht moet worden. Wordt er binnen een (configureerbaar) aantal ms geen event ontvangen, dan wordt het record gemarkeerd als niet geslaagd, en wordt het opnieuw ingepland (is configureerbaar). Momenteel staat de timeout op 60.000 ms (= 1 minuut) en wordt een record die niet binnen die tijd opgenomen is, gemarkeerd als *fout*.
- o Oplossing: in het nieuwe 112-platform wordt een extra systeemparemeter geïmplementeerd ten behoeve van voice-bom afhandeling binnen het 112-platform.

Conclusies en aanbevelingen

- In het nieuwe 112-platform wordt de voorgestelde oplossing, een extra systeemparemeter ten behoeve van voice-bom afhandeling, geïmplementeerd.

2.

Rapportage Prio-1 Incident
112 KLPD 27-06-2012
Callnr. 179818

MDC • versie 1.0 • 18-06-2012

© 2009 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, 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 voorzenering tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: voorzenering tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1.0

Datum: 18-07-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van incident 179818	5
Bevindingen	6
Conclusies en aanbevelingen	7

Inleiding

Op 27-06-2012 wordt door Functioneel Beheer KLPD per mail een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat een 1-1-2 oproep binnenkomt terwijl de Agent Cliënt applicatie op "Niet beschikbaar staat". In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Verloop van incident 179818

Datum/tijd	Informatie
.27/6/12 10:06	Incident aangemaakt.
.27/6/12 10:08	Omschrijving veranderd in "KLP07: dbr-hfs - Oproep komt binnen op toestel wat niet beschikbaar staat".
.27/6/12 10:08	Informatie aangevuld met: "Klacht: Er komt een 1-1-2 oproep binnen terwijl de Agent Cliënt applicatie op "Niet beschikbaar staat".
	Onderstaand probleem willen we graag onderzocht hebben, dit fenomeen komt vaker voor en is absoluut onacceptabel. Prioriteit-1.
.27/6/12 10:11	Gebeld met TB112. Met hem afgestemd deze melding inderdaad als prio-1 in te schieten bij de BSD.
.27/6/12 10:31	Attachments changed: added mail 'FW: gesprek 112 tijdens niet beschikbaar (IVO DOC 5476).htm'.
.27/6/12 10:33	Referentie # veranderd in "3656427".
.27/6/12 10:36	BSD belt terug en geeft aan dat uiterlijk over 1 uur de eerste update volgt. Dit omdat er nu onderzoek gaande is bij Newtel.
.27/6/12 10:52	Relaties met problems en wijzigingen' changed: Service Event relatie 'Gerelateerd aan, Probleem: 112KLPD: Centralist krijgt gesprek aangeboden tijdens status onbeschikbaar'.
.27/6/12 11:44	BSD geeft update:
	De logfiles gaan van deze post gaan terug tot 16:15 en van dit event zijn er geen logfiles. In CMS is ook niet terug te halen of post 20 wel of niet beschikbaar stond.
	KPN kan dus niets onderzoeken
.27/6/12 13:46	Omschrijving en mogelijkheden verder onderzocht.
.27/6/12 14:32	KLPD, Ingelicht.
	Hij is niet zo blij dat dit nog steeds niet opgelost is. Hij gaat akkoord dat dit incident gekoppeld wordt aan probleem 1860 .
	Hij gaat ook contact opnemen met de slim-er van de KLPD en proberen om dit probleem hoger op de lijst te krijgen.
.27/6/12 14:36	Oplossing veranderd in "afgesloten en gekoppeld aan probleem 1860".
.27/6/12 14:37	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgesloten".

Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 27-06-2012 om 10.06 uur.
- o Melding: melder geeft aan dat een 1-1-2 oproep binnenkomt terwijl de Agent Cliënt applicatie op "Niet beschikbaar staat".
- o Impact: mogelijk te missen 112-oproepen.
- o Oorzaak: niet te achterhalen door ontbreken van logfiles.
- o Oplossing: niet bekend door ontbreken van logfiles.
Wordt verder opgepakt in Problem 1860.

Conclusies en aanbevelingen

- o Problem 1860 heropend na langere tijd dat er geen te relateren nieuwe incidenten zijn gemeld.
Het Problem is nog in onderzoek bij KPN.
- o Voor het onderzoek is het van belang dat bij een constatering van een incident de centralist de logfiles veiligstelt middels functie-toets 'F10'.

3

Rapportage Prio-1 Incident
112 KLPD 01-07-2012
Callnr. 179901
MDC • versie 1.0 • 31-07-2012

© 2009 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, heizij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de voorzening tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: voorziening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1,0

Datum: 31-07-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van Incident 179901	5
Bevindingen	7
Conclusies en aanbevelingen	8

Inleiding

Op 01-07-2012 wordt door Functioneel Beheer KLPD een 112 incident gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat er een Probleem is met warm en koud doorzetten. In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Verloop van incident 179901

Datum/tijd	Informatie
.1/7/12 11:21	Incident aangemaakt.
.1/7/12 11:26	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs (PE00) Probleem met warm en koud doorzetten."
.1/7/12 11:32	Informatie aangevuld met: "Klant geeft aan, dat verbinding wordt onderbroken bij zowel bij koud als warm door zetten naar Rotterdam.
.1/7/12 11:34	KLPD incidentnr. gegeven. BSD via de mail en telefoon op de hoogte gebracht.
.1/7/12 11:53	KLPD geeft aan dat de impact hoger is. Prio wordt Prio-3.
.1/7/12 11:54	BSD op de hoogte gebracht en Prio laten aanpassen
.1/7/12 12:06	KLPD, geeft door, dat het nu prio 1 wordt. is reeds op de hoogte van probleem. KPN op de hoogte gebracht, dat het nu prio 1 wordt.
.1/7/12 12:27	KPN vraagt meer info. Hem telefoonnummer van gegeven voor meer informatie.
.1/7/12 13:28	Gateway in Rotterdam moet vervangen worden. KPN moet eerst naar Houten om deze op te halen. Verwachte duur einde van de middag. op de hoogte gebracht
.1/7/12 13:35	Escalatie MT op de hoogte gebracht. BSD geeft status door.
.1/7/12 13:42	KPN neemt contact op voor toegang in Rotterdam.
.1/7/12 15:43	BSD, belde en was niet helemaal ingelicht.
.1/7/12 16:02	Lokaal beheer Rotterdam gesproken, deze vroeg of de GW echt de boosdoener is en of ze dit zeker weten.
.1/7/12 16:25	Interne escalatie afgestemd met sr. NMC.
.1/7/12 16:26	BSD, meldt dat voor hen een prio-1 is als 112 écht niet werkt, nu was 112 nog bereikbaar en is het voor hen een prio-2. Voor een prio-1 moeten zij heel veel mensen opschalen / bellen e.d. Heb hem verteld dat als de klant een prio-1 meldt wij dit als zodanig doorzetten en er evt op een ander niveau over moet worden gediscussieerd. Dit begreep hij dan ook volkomen.
.1/7/12 17:46	Hebben de BSD gebeld, er is nog geen andere status met dien verstande dat de situatie nu wel stabiel is en ze preventief toch de Gateway gaan vervangen.
.1/7/12 17:51	Hebben vernomen dat de GW inmiddels is vervangen en nu wordt getest samen met Lokaal Beheer Rotterdam. We hebben later weer even contact.
.1/7/12 18:09	KLPD, gesproken, voortgang melden we bij hem. Hij heeft piket tot 22:00 uur, hierna heeft het weer omdat dit de eigenlijke piketman is.
.1/7/12 18:52	Lokaal Beheer Rotterdam belde, de Gateway is vervangen en getest. Het blijkt dat de GW tussen 10:55 uur en 12:55 uur 20x heeft gereboot, dit was te zien in de logging.

	Met (senior Intake KLPD) afgesproken om de situatie zoals nu te handhaven tot maandagmorgen, maw de KLPD blijft Kies 3 gebruiken (verbinden via het oude noodnet) oftewel collegiaal doorverbinden. Dit heeft als reden dat ze zeker willen weten dat de GW stabiel is en blijft omdat het niet zeker is dat de GW écht de boosdoener is. Morgen zal de KPN de logging onderzoeken om te zien of de boel stabiel is gebleven en dan wordt er in de loop van de morgen besloten hoe en wat. Dus of er naar de normale situatie teruggekeerd wordt.
.17/12 19:18	BSD op de hoogte gebracht.
.17/12 19:18	TB112 op de hoogte gebracht, zal alleen nog melden dat ze ook via Kies 2 (openbaar) kan doorverbinden.
.17/12 19:33	Besproken met de BSD, ze zetten ticket op "wacht op klant".
.17/12 19:44	Escalatie intern ingelicht.
.27/12 0:25	Lokaal Beheer Rotterdam vraagt of de KLPD nog collegiaal (via oude noodnet) doorverbind, daar ze bij Rijnmond het idee hebben dat dat niet het geval is. Hij gaat zelf even bellen met de collega's van de KLPD en informeert daarna het NMC.
.27/12 0:40	Lokaal Beheer Rotterdam heeft contact gehad met de senior KLPD. Ze hebben wat testcalls gedaan en het doorverbinden op de collegiale manier (oude noodnet) gaat goed. Ze hebben nogmaals afgesproken om voor komende nacht op de "collegiale" manier door te verbinden.
.27/12 10:31	Lokaal Beheer Rotterdam gaat contact opnemen met
.27/12 10:39	Bellen met KPN over de gateway logging.
.27/12 10:44	KPN gebeld en gesproken met en die kan melden dat hun call gisteren is gesloten, is niet de afspraak, moet met spoed heropend en onderzocht worden. Is niet in overleg met ons cq klant geweest. Ze gaat het verder oppakken en de call heropenen
.27/12 10:58	BSD geeft aan dat het met spoed wordt opgepakt.
.27/12 11:40	geeft aan dat de logging van de nieuwe gateway door KPN is gecontroleerd en goed bevonden. Hij gaat om 16:00 opnieuw de logging van de nieuwe gateway controleren en via BSD een terug koppelling geven aan het NMC. Vervolgens de melder bellen over de situatie op de MK en in overleg call sluiten.
.27/12 11:47	KLPD op de hoogte gebracht.
.27/12 16:22	BSD geeft door dat Newtel alles schoon ziet. BSD wil incident sluiten. Eerst overleg met de betrokken partijen.
.27/12 16:27	Escalatie op de hoogte gebracht.
.27/12 20:06	Alles lijkt schoon te zijn en incident kan gesloten worden.
.27/12 20:08	Voor te leggen aan
.37/12 8:39	is thuis i.v.m. nachtelijke inzet. zegt dat de call gesloten kan worden. KLPD112 heeft gisteren 2 uur lang getest met Rotterdam en de zaak in orde bevonden. Men was tevreden.
.37/12 12:43	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgesloten".

Bevindingen

- o Incident bij MDC geregistreerd op 01-07-2012 om 11.21 uur.
- o Melding: Probleem met warm en koud doorzetten.
- o Impact: telefoontjes 112 niet makkelijk kunnen doorzetten.
- o Oorzaak: veelvuldig reboorten van EVPN-Gateway.
- o Oplossing: vervanging EVPN-Gateway.

Conclusies en aanbevelingen

- o Met de migratie van Rotterdam van EVPN naar het ONE-netwerk is alleen CPA-Amsterdam nog verbonden via EVPN. Gezien de opbouw van de verbindingen in het ONE-netwerk zullen dit type verstoringen niet meer optreden.
- o Ten behoeve een betere monitoring van de diverse onderdelen in het verbidingsnetwerk is het aan te bevelen de monitoring (als onderdeel van het project IBN-112) verder uit te breiden met 'pollen' en 'pingen'.
- o In geval van problemen met doorverbinden overgaan tot doorverbinden via "openbaar".

4

Rapportage Prio-1 incident
112 KLPD 01-07-2012
Callnr. 179903

MDC • versie 1.0 • 01-08-2012

© 2009 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niels uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, 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 voorzening tot samenwerking Politie Nederland
(vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: voorzening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1.0

Datum: 01-08-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van Incident 179903	5
Bevindingen	6
Conclusies en aanbevelingen	7

Inleiding

Op 01-07-2012 wordt door Functioneel Beheer KLPD een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat op de uitwijk de werkplekken vastlopen. In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven.

Verloop van incident 179903

Datum/tijd	Informatie
.1/7/12 13:22	Incident aangemaakt.
.1/7/12 13:45	Omschrijving veranderd in "Op de uitwijk lopen de werkplekken vast".
.1/7/12 13:46	Interne escalatie-leden geïnformeerd.
.1/7/12 13:49	Informatie aangevuld met: "Met enige regelmaat lopen de werkplekken op de 112 uitwijk locatie (PE26) vast. KPN is inmiddels geïnformeerd en neemt contact op met KLPD
.1/7/12 13:54	BSD geïnformeerd, mail is ontvangen en bevestigd dat al met het incident bezig is.
.1/7/12 14:02	Referentie # veranderd in "3658513".
.1/7/12 15:10	Contact gehad met KLPD, en BSD. heeft contact gehad met van KPN. Sinds 14:45 zijn de werkplekken stabiel. Er is nog geen aanwijsbare oorzaak gevonden. In overleg met , besluiten we het incident op 'wacht op klant' te zetten. Mochten er weer problemen zijn dan neemt direct weer contact op met het NMC.
.1/7/12 15:19	Interne escalatie-leden geïnformeerd.
.1/7/12 15:52	Met BSD afgesproken dat we om 18:00 uur contact hebben omtrend hoe het zich heeft gehouden.
.1/7/12 16:24	Interne escalatie-leden geïnformeerd.
.1/7/12 18:05	Teleservice Driebergen gebeld en gesproken met : alles is nog steed stabiel. gesproken en hem verteld dat indien we wat weten oid hem zullen bellen.
.1/7/12 19:05	(senior Intake KLPD) gebeld, het lijkt dat het ging om het KLPD intranet wat nu wel werkt maar wel traag is.
.1/7/12 19:15	gebeld, het gaat hier niet om het Intranet, dit is iets heel anders, er is dus enige verwarring bij Intake. gaat bellen om te vragen of het 112-item nog steeds stabiel is.
.1/7/12 19:27	belde terug, er zijn géén klachten meer en wat hem betreft kunnen we dit ticket sluiten.
.1/7/12 19:34	BSD gesproken, heb hem gevraagd of hij nog achter een oorzaak kan komen, hierop heeft hij nog gebeld met welke heeft aangegeven dat zij denken dat het een netwerk issue is geweest. Zover zij kunnen zien is het geen issue geweest van Newtel / CIC. We gaan ticket sluiten.
.1/7/12 19:37	Oplossing: "Is mogelijk een netwerk probleem geweest".
.1/7/12 19:37	Status van "Wacht op klant" naar "Afgesloten".

Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 01-07-2012 om 13.22 uur.
- o Melding: Op de uitwijk lopen de werkplekken vast.
- o Impact: centralisten kunnen op de betreffende werkplekken niet beschikken over alle 112-functionarissen.
- o Oorzaak: niet reproduceerbaar, mogelijk een netwerkprobleem.

Conclusies en aanbevelingen

- o Aangezien de verstoring niet reproduceerbaar is, zijn hieraan verder geen conclusies verbonden.

5

Rapportage Prio-1 incident
112 KLPD 21-07-2012
Callnr. 180449

MDC • versie 1.0 • 24-10-2012

© 2009 vts Politie 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 voorzening tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: voorzening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1.0

Datum: 24-10-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van incident 180449	5
Bevindingen	8
Conclusies en aanbevelingen	9

Inleiding

Op 21-07-2012 wordt door Functioneel Beheer KLPD een 112 Incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat de avaya clients en hardphone niet meer werken. In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Verloop van incident 180449

Datum/tijd	Informatie
.21/7/12 0:19	Incident aangemaakt.
.21/7/12 0:31	Omschrijving veranderd in "112KLPD: avaya clients werken niet meer".
.21/7/12 0:32	informatie aangevuld met: "Melder geeft aan problemen te hebben met de avaya softphone om 00:15. Er zijn enkele minuten gesprekken gemist totdat men met spoed de hardphone kon inzetten. Op de achtergrond van de avaya client programma is het bureaublad te zien.
.21/7/12 0:36	KPN-BSD op de hoogte gebracht en hij gaat met spoed CCA opschalen.
.21/7/12 0:38	TB112 op de hoogte gebracht en melder gesproken dat ook de hardphone niet meer werkt.
.21/7/12 0:45	Omschrijving aangepast naar "112KLPD: avaya clients en hardphone werken niet meer".
.21/7/12 0:45	KLPD beide, ook de hardphone is niet goed te gebruiken, men moet het toestel elke keer weer op beschikbaar zetten en zelfs dan lukt het niet altijd om een gesprek aan te nemen. Er zijn nu 2 centralisten onderweg naar de uitwijk. Beveiliging gebeld dat ze ook daar aangemeld waren. CCA en KPN zijn op de rit. geadviseerd om de calamiteitenmodus te activeren middels 3011 op willekeurige hardphone. De senior op de MK moet de procedure in een map hebben. gaat hiervan op de hoogte brengen en vragen of ze dit al gedaan hadden.
.21/7/12 0:59	(SLM KLPD) belt en vraagt om onze escalatiemanager dat is gaat bellen.
.21/7/12 1:07	Esc.man. KPN belt en deelt mede: lijnen zijn allemaal nagekeken en getest en die zijn goed zowel naar Driebergen en naar Hilversum, ook naar de regio's. Veldengineers hard- en soft-phone zijn aan het onderzoeken. KPN, is bezig een conference call op te zetten waarin ook betrokken wordt. KPN, gaat ook bellen met
.21/7/12 1:10	KPN vraagt of KLPD nu wel op de hard-phone was. NMC heeft dit nagevraagd bij senior op de MK. Hardphone staat nu op de calamiteitenmodus en men werkt daar nu mee. Wat er gebeurde is: de softphone sloeg vast, er was niet meer uit te loggen, ook de aan-uit knop van de pc werkte niet meer. Daarop heeft men stekkers getrokken en hierdoor werkte de hardphone niet naar behoren. Nu men de calamiteitenmodus heeft geactiveerd werkt de hardphone weer correct. Men heeft nu natuurlijk geen nauw-gegevens.
.21/7/12 1:13	Verzoek om deelname aan de conference-call 010 - 299 1001
.21/7/12 1:24	BSD: lijnen zijn onderzocht: openbaar ISDN en PSTN zijn in orde. CCA is aan het onderzoeken wat er aan de hand is met de softphone (web-service omgevallen?) meer nieuws volgt.
.21/7/12 2:05	BSD: rust is terug men werkt goed op de hardphone. - er wordt een rapportage uit CMS gedraaid om te kijken of er calls gemist zijn, die wordt naar NMC gemaild, NMC contact om daarover de MK te informeren (deze mensen moeten dan teruggebeld worden) - Verder is 2e lijns CCA bezig om een preventieve reboot van de AIC services uit te voeren, daarna wordt 1 voor 1 de bedienplekken terug op de softphone gezet, als die allemaal weer terug zijn vóór 03.15 uur dan gaat de geplande akte MON extra calamiteitenschakeling door. Zo niet, dan wordt die voor vannacht afgeblazen en moet die herpland worden.

	- BSD gaf ook door dat de op 21 juli reeds ingeplande cal-schakeling van Twente dus NIET door gaat, de geplande akte MON komt hiervoor in de plaats.
.21/7/12 2:50	Escalatiemanager NMC: men is weer terug naar de softphone en is dat nu aan het testen. Er is een service gereboot op de AIC03a, die was om 00:10 uur gestopt. is de 4 bundels aan het testen om te kijken of alle functionaliteiten weer werken.
.21/7/12 3:11	BSD meldt dat de calamiteitenschakeling MON kan plaatsvinden. Als het kan gaat dan eerst Apeldoorn PE6 naar KLPD PE0, en vanaf PE0 gaat Apeldoorn dan naar Drachten PE2.
.21/7/12 4:01	Alles werkt weer naar behoren het wachten is nu nog op de logfiles. De oorzaak was dat een webservice op de bladeserver AIC03a gestopt was met een foutmelding. De vraag is of we dit hadden kunnen monitoren. Nadat de service gerestart was was alles weer in orde.
.21/7/12 4:05	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".
.21/7/12 4:23	BSD: CCA heeft aangegeven dat er een probleem is met Florin, werkt niet meer sinds 21 juni. Hierdoor zal de rapportage vertraging oplopen, vermoedelijk zal het vannacht niet meer lukken en wordt het op de dag. Deze rapportage bij incident vermelden en e-mailen naar KLPD.
.21/7/12 10:57	Confence call: (SLM KPN, TB112 vtsPN, BSD, KPN CCA Newtel); 00.10u: foutmelding in logging webservice AIC03A niet beschikbaar. Service is 40-voudig uitgevoerd en gaat vanzelf failover uitvoeren. Failover duurt ongeveer 30seconden of minder. Dit laat de softphone cliënts schermen "bevrozen". 00.15u: KLPD merkt de problemen en onderneemt direct actie door de softphone cliënts uit te loggen en eventueel hard uit te loggen. Zij verdenken dat de hardphone ook niet optimaal werkt. 00.45u: omstreeks dit tijdstip is de calamiteitenmodus geactiveerd. Ook zijn er twee centralisten uitgeweken naar de Odijkeweg fallback. Zij constateerden dat de cal modus in beeld en dat zij niet de volledige functionaliteit hadden 01.20u: situatie is stabiel en werkt via hardphone zonder NAWP informatie. Newtel kan omdat het systeem in een calamiteiten modus staat de benodigde services rebooten. 02.17u: preventieve reboot van services DBR-HFS en DBR-ODG 02.25u: check op processen; 1x proces opnieuw moeten starten door CCA Jack van Klaren 02.26u: check gereboote processen OK 02.31u: eerste centralist is weer terug op softphone 02.32u: tweede centralist succesvol ingelogd. 02.40u: gesprekken worden mogelijk nog niet goed verdeeld over de centralisten, ofwel een centralist krijgt alle gesprekken binnen (ACD-functionaliteit) 02.42u: calamiteitenmodus is beëindigd. gaat de bundels testen. Deze testen verlopen goed, behalve dat na meervoudige call door het GIS-kaartje niet wordt getoond. Dit is een bekend probleem. 02.59u: uitgeweken centralisten worden naar de Hoofdstraat teruggedroepen. 03.00u: we wachten nu op de logfiles rapportage als die er zijn moeten ze naar: 09.20u: belt of de record al binnengekomen zijn? Dit is niet het geval. Door andere verstoringen hebben we deze navraag bij de BSD nog niet gedaan. 09.25u: Navraag bij BSD gedaan. Florin schijnt niet te hebben gelogd. We gaan parallel aan dit traject ook via openbaar CDR's (Call Detail Records) boven water te krijgen. Een derde optie is geopperd door heeft de vorige keer alle gesprekken uitgeluisterd. Arbeidsintensief maar wel veilig. Inmiddels heeft gebeld en doorgegeven dat er gerapporteerd moet gaan worden of en welke calls gemist zijn worden vanwege tactische oogpunten. Als er zaken gemist zijn moet het KLPD eerder bellen dan dat dit openbaar is gemaakt.

	Unithoofd . gaat waarschijnlijk ons bellen om te escaleren.
.21/7/12 12:07	Rapportage gemiste calls 112 ? Gesproken met , unithoofd 112 centrale. De drie sporen besproken waarop we de callhistory naar boven willen gaan halen.
	1. Florin: langzaam proces met onzekere kans van slagen
	2. ISDN call records van binnen komende lijnen via BSD/ Openbaar trace (evt Billing aansluitingen.)
	3. KLPD luistert alle gesprekken uit op de hoofdstraat (meeste kans van slagen).
	wil dat we doorpakken richting KPN omdat het KLPD nu aan het oplossen is in plaats van KPN . Ik heb doorgeescaleerd naar hoofd NMC, heeft gesproken en heeft er vertrouwen in dat iets kan betekenen. Ingesleind dat deze escalatie speelt. Het NMC krijgt hierover ASAP een update.
.21/7/12 12:54	Hoofd NMC divisie manager MDC Ingellicht , heeft met gebeld.
.21/7/12 12:55	12.30u : gesproken met . Er is een database gerecovered uit de Florin applicatie. Deze heb ik aan hem en de teleservice verstuurd. , zorgt voor verspreiding naar
.21/7/12 12:56	De excelrapportage doorgesproken met . Deze extractie moet tegen de resultaten van . aangehouden worden.
	Resultaat: De meeste calls hebben een wachttijd van 1-9 seconden. 21 calls hebben langer in de wacht gestaan dan 10 seconden. De meeste hebben een timestamp na 01.00u.
	Doorgegeven dat weer werkend is gemaakt en dat we een beeld hebben ter vergelijking met de bevindingen van . uit de call logging. De bevindingen uit de KPN EXCEL zijn dat er mogelijk 1 verdacht record (van 100 uur) tussen zit.
	Ingelicht dat het escalatietraject is afgerond met .
.21/7/12 14:37	Oplossing gewijzigd naar "webservice op AIC 03A gerestart".
.21/7/12 15:03	voicemail ingesproken. blijft in gesprek.
.21/7/12 15:09	belt terug. Er zijn wat verschillen in constatering tussen bevindingen en KPN. : schijnt iemand van KPN te hebben geregeld die naar het KLPD toe komt. heeft tot op heden niets gehoord.
.21/7/12 15:43	, geeft ons door dat hij samen met door de KPN-file EXCEL Afgebroken gesprekken is gelopen. Daarbij zijn de feiten: Florin tijd = toestel tijd
	Conclusie: er zijn geen gesprekken verloren gegaan.
	gaat dit aan ... doorgeven. Er zit waarschijnlijk een uur tussen de real time log Florin en de voicelogs is de verklaring.
.21/7/12 16:14	KPN kan niet uit de technische logs halen wanneer de calamiteiten schakeling is ingezet dit moet rond 00:45 gebeurd zijn. Er kan 5 minuten tussen zitten.
	Ik weet niet of er verschillen zitten in de timestamp van Florin en van Voicelogging de tijd in onze rapportage komt vanaf de server waar florin op draait.
.21/7/12 16:38	KLPD, belt en geeft aan dat er vanuit hun onderzoek gebleken is dat er geen gesprekken gemist zijn. Er is tijdens de verstoring alleen een lange wachtrij ontstaan.
	De KPN-er welke dit uit de logfile op zal moeten maken hebben ze weer rechtsomkeerd laten maken. Deze was niet meer nodig.
.23/7/12 9:43	Status van "Afgehandeld / Geroed" naar "Afgesloten".

Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 21-07-2012 om 00.19 uur.
- o Melding: avaya clients werken niet meer. In tweede instantie is ook de hardphone niet goed te gebruiken.
- o Impact: centralisten kunnen op de betreffende werkplekken niet beschikken over alle 112-functionaliteiten.
- o Problemen met overschakelen naar hardphone.
- o Calamiteitenmodus geactiveerd om 00.45 uur.
- o Oplossing: webservice AIC database gerestart.
- o Oorzaak: de onderliggende Server werkte niet correct.
- o Bijzonderheden: geen gesprekken gemist wel langere wachtrijen.

Conclusies en aanbevelingen

- o Bij problemen met de softphone moet de standaardprocedure bij het KLPD zijn het direct overschakelen naar de Calamiteitenmodus.
- o Na de migratie naar het nieuwe platform is de verwachting dat een reguliere preventieve reboot van de servers niet meer noodzakelijk is.

6

Rapportage Prio-1 incident
112 KLPD 14-08-2012
Callnr. 181073

MDC • versie 1.0 • 25-09-2012

© 2009 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, 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 voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vts Politie Nederland).

Uitgegeven door: - voorziening tot samenwerking Politie Nederland

Informatie: Vts Politie Nederland, divisie Meldkamer Diensten Centrum

Contactpersoon:

Functie:

Telefoon:

Versie: 1.0

Datum: 25-09-2012

Status: Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Verloop van Incident 181073	5
Bevindingen	6
Conclusies en aanbevelingen	7

Inleiding

Op 14-08-2012 wordt door Functioneel Beheer KLPD een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat diverse centralisten grijze buttons hebben. In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

Verloop van incident 181073

Datum/tijd	Informatie
.14/8/12 19:58	Incident aangemaakt.
.14/8/12 20:01	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs, diverse centralisten hebben grijze buttons, vertraagde meldtekst".
.14/8/12 20:03	Informatie veranderd in "Men meldt dat diverse centralisten grijze buttons hebben. Bij andere centralisten is de meldtekst vertraagd, langer dan 30 seconden of men heeft helemaal geen meldtekst. Locatie: Driebergen, Hoofdstraat 54, 3972 LB (KLPD)".
.14/8/12 20:05	BSD geïnformeerd, gaat engineer aan sturen.
.14/8/12 20:11	KLPD, geeft aan dat het omgezet dient te worden naar een prio 1, dit op verzoek van SLM, KLPD. Er zijn volgens geen problemen met Inkomend verkeer, ook doorverbinden geeft geen problemen. BSD op de hoogte gebracht dat het een prio 1 is geworden.
.14/8/12 20:17	NMC heeft TB112 en MT geïnformeerd,
.14/8/12 20:21	BSD laat weten dat engineer van CCA contact gaat opnemen met Tevens BSD doorgegeven dat de prio 1 procedure gehanteerd dient te worden.
.14/8/12 20:40	regie piket KLPD vraagt of hij een mail krijgt mbt deze prio 1 verstoring. Verder wist te melden dat er ondertussen een 3 tal pc's zijn gereset en dat men over is gegaan op de hardphone, deze info had hij ontvangen van
.14/8/12 20:46	BSD, geeft aan dat dit geen prio 1 verstoring betreft, verkeer komt binnen en kan afgehandeld worden. Uiteraard wordt deze melding met spoed en grootste zorg behandeld door KPN. Indien hierover meer informatie wenst, kan en mag hij contact opnemen met Ik heb deze informatie doorgegeven (reden van prio 1 is volgens dat dit de 3e verstoring is binnen 3 dagen). is akkoord met prio 2, gaat wel contact opnemen met
.14/8/12 20:58	KLPD, de 8 pc's waar de problemen zich op voorgedaan hebben zijn gereset en functioneren weer naar behoren. CCA wilde ook graag preventief een reboot uitvoeren op de server, dit mag echter niet uitgevoerd worden volgens de supervisor KLPD.
.14/8/12 21:12	BSD laat weten dat het rebooten vd 8 werkplekken het juiste resultaat heeft opgeleverd. Verder gaf doot dat de supervisor vd KLPD het niet nodig vond om de AIC te rebooten. Afgesproken dat we het ticket tot in de ochtend open houden.
.14/8/12 21:14	Oplossing veranderd in "Reboot 8 tal werkplekken".
.14/8/12 21:15	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".
.14/8/12 21:33	KLPD, dhr belt en vraagt of alles stabiel is en of het nog kan voorkomen. Dooreneven dat alleen de AIC nog niet is gereboot op advies van supervisor vindt het wel verontrustend dat een KPN niet gaat handelen als een prio 1 maar als prio 2. een stuk uit het prio 1 proces aangegeven dat dit niet zomaar te veranderen is, maar dat we in dit geval wel handelen als Prio-1.
.15/8/12 14:44	TB112 gesproken, incident kan definitief gesloten worden, er zijn geen problemen met de AIC. gesproken en deze geeft aan dat het incident gesloten kan worden.
.15/8/12 14:49	Status van "Afgehandeld / Gereed" naar "Afgesloten".

Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 14-08-2012 om 19.58 uur.
- o Melding: diverse centralisten hebben grijze buttons. Bij andere centralisten is de meldtekst vertraagd, duurt lang of men heeft helemaal geen meldtekst.
- o Impact: centralisten kunnen via de softphone geen gesprekken aannemen op de werkplekken, wel via de hardphone.
- o Workaround: het aannemen van gesprekken via de hardphone.
- o Oplossing: reboot van de betreffende werkplekken.
- o Oorzaak: vollopen van werkgeheugen van de werkplekken.

Conclusies en aanbevelingen

- Het dagelijks rebooten van de werkplekken door het KLPD lijkt niet altijd te worden uitgevoerd. Zoals dit incident aangeeft is het van groot belang dat het dagelijks rebooten van de werkplek op het huidige platform dagelijks gebeurt.
- In het nieuwe platform is het vollopen van het werkgeheugen geen issue meer. De werkplekken gebruiken in het nieuwe platform veel minder intern geheugen en bij het uitloggen van de werkplek wordt het werkgeheugen geleegd.