

Politie

**Wijzigingsverzoek inzake de
Doorontwikkeling 1-1-2**

**Direct Routeren 112App
WV026**

Colofon

Uitgegeven door:	Politie
Verzoek opgesteld door:	10.2.e
Contactgegevens:	06 10.2.e 10.2.e @politie.nl
Datum:	25 juni 2020
Kenmerk Overeenkomst:	10.2.g
Volgnummer Wijziging:	10.2.g
Status:	Definitief
Versie sjabloon:	Model wijzigingsverzoek v2.5.dotx
Versie document:	1.0
Documentnaam:	WV026 - Direct routeren 112App (v1.0).docx
Verzoek beantwoord door:	10.2.e (10.2.e)
Contactgegevens:	06 10.2.e 10.2.e @kpn.com
Datum:	14 juli 2020

Inhoud

Deel 1 Context en vraagstelling	4
1. Aanleiding Verzoek tot Wijziging	4
2. Het doel van de voorgestelde Wijziging	5
3. Specificaties	5
Functioneel	5
Niet-Functioneel	11
Gewenste opleverdatum en fasering	11
Aanvullende informatie	11
Deel 2 Beantwoording door opdrachtnemer	12
4. Diensten	12
5. Planning	13
6. Prijs / Financieel	14
7. Toets- en Acceptatiecriteria	15
8. Overig	15
9. De documentatie van de Overeenkomst	15
10. Conformiteiten	15
11. Beoordelingskader	16

Deel 1 Context en vraagstelling

1. Aanleiding Verzoek tot Wijziging

In 2020 wil de Politie een 112App lanceren. Via deze 112App kan een melder zijn disciplinekeuze vooraf kenbaar maken en wordt tevens zijn locatie meegestuurd. Met instellingen van de 112App kan een gebruiker een communicatiebeperking of taalvoorkeur aangeven. Op basis daarvan is voorafgaand aan een gesprek al te bepalen op welke wijze de melder wenst te communiceren (spraak of real-time-tekst¹), en welke hulpdienst hij wil spreken (ambulance, brandweer, politie), en dus met welke meldkamer het gesprek verbonden moet worden.

In 2018 is al een eerste versie van de 112App ontwikkeld. De wijziging aan de Dienst 1-1-2 die hiervoor nodig is, is opgesteld in NOK 27 en wordt opgeleverd in Business Release 3. Dit wijzigingsverzoek is hier een verder aanvulling op en richt zich op de functionaliteit voor het direct routeren van 112App gesprekken en de informatie-uitwisseling die daarvoor nodig is op het koppelvlak tussen de Dienst 1-1-2 en de Centrale GMS-Webservice.

Binnen NOK 27 zijn onderstaande datavelden voor informatieoverdracht tussen de Dienst 1-1-2 en de Centrale GMS-Webservice al gedefinieerd. Naar enkele daarvan wordt in dit wijzigingsverzoek gerefereerd.

Veldnaam (*)	Omschrijving	Domein waarde(n) (**)	Default waarde
[Telefoonnummer]	Het door de gebruiker ingevoerd telefoonnummer		
[Discipline]	De naam van de door de gebruiker gekozen discipline	{ambulance}, {brandweer}, {politie}	leeg veld
[Bron]	De naam van de bron waarvan de het locatie bericht afkomstig is	{AML}, {112App}	

¹ Vooralnog bepaalt de centralist van de regionale meldkamer of de real-time-tekst chat wordt gebruikt. De melder kan dat wel aangeven in de instellingen van zijn 112App, maar dit niet zelf kiezen tijdens de oproep.

[Volgnummer]	Het door GMS-Webservice gegenereerde volgnummer van het locatiebericht	{1}, ... {n}	
[Locatie]	X en Y coördinaten uitgedrukt in WGS84-formaat		
[Radius]	De radius/straal in het locatie bericht uitgedrukt in meters		
[Betrouwbaarheid]	Een indicatie van de betrouwbaarheid van de locatie in het locatie bericht	{true}, {false}	
[Tijdstip]	Het tijdstip van de locatiebepaling van het toestel uitgedrukt in UTC		

(*) In dit wijzigingsverzoek worden de veldnamen aangeduid d.m.v. het gebruik van rechte haakjes: [Veldnaam]

(**) In dit wijzigingsverzoek worden de domeinwaarden aangeduid d.m.v. het gebruik van accolades: {Domeinwaarde}

2. Het doel van de voorgestelde Wijziging

Het ontwikkelen van de (bedien)functionaliteit "Direct routeren" die het mogelijk maakt om 1-1-2 Alarmoproepen die vanaf de 112App binnen komen bij de Dienst 1-1-2, direct naar de gewenste discipline in de juiste meldkamer te routeren. Dit zijn de door de 112App routeringservice bepaalde "Voorkeursdiscipline" en "Voorkeursmeldkamer".

3. Specificaties

Functioneel

3.1. De Dienst 1-1-2 kan de volgende aanvullende informatie ontvangen en verwerken welke wordt aangeboden op het koppelvlak met de Centrale GMS-Webservice:

Veldnaam	Omschrijving	Domein waarde(n)	Default waarde
[Voorkeursmeldkamer]	De regiocode van de meldkamer die binnen de 112App routeringservice wordt bepaald.	{Regiocode}	leeg veld

	Deze Regiocode is conform de uniforme regiocodering zoals is gedefinieerd voor de Centrale GMS-Webservice interface		
[Voorkeursdiscipline]	De naam van de discipline die door de 112App routeringservice wordt bepaald	{ambulance}, {brandweer}, {politie}	leeg veld
[Communicatieve beperking]	Een instelling in de 112App waarin de gebruiker aangeeft een communicatiebeperking (spraak/gehoor) te hebben	{ja}, {nee}	
[Naam]	De door de gebruiker opgegeven naam		
[Voorkeurstaal]	De taal die de gebruiker in de 112App heeft ingesteld als voorkeurstaal. Dit wordt gebruikt voor real-time vertaling in de chat met de regionale meldkamer		

3.2. De Dienst 1-1-2 kan de volgende informatie aanbieden op het koppelvlak met de Centrale GMS-Webservice voor verdere verwerking binnen de 112App routeringservice:

Veldnaam	Omschrijving	Domein waarde(n)	Default waarde
[Buddy-lijst]	Een lijst die per meldkamer en per hulpdienst aangeeft wat de actuele buddy meldkamer en buddy hulpdienst is en of de buddy-regeling voor de betreffende hulpdienst geactiveerd is.	{regiocode}, {regiocode-buddy}, {hulpdienst}, {hulpdienst-buddy}, {actief}, {inactief}	

3.3. Binnen de Dienst 1-1-2 kan de volgende informatie over een 112App gesprek worden opgeslagen:

Veldnaam	Omschrijving	Domein waarde(n)	Default waarde
[Direct gerouteerd]	Een waarde welke aangeeft of een 112 Alarmoproep direct gerouteerd is	{ja}, {nee}	
[Reden niet direct routeren]	De reden (uitgedrukt in tekst) waarom een 112 Alarmoproep vanuit een 112App niet direct gerouteerd is. (dit kunnen ook meerdere redenen zijn)	{Direct routeren staat uit}, {Voorkeursmeldkamer onbekend}, {Lange wachttijd}, {Geen beschikbare lijnen}, {Beller belt uit grijze lijst gebied}	
[Tijd langstwachtede]	De tijd van de langstwachtede in de wachtrij van de [Voorkeursdiscipline] van de [Voorkeursmeldkamer] op het moment van de poging tot uitrouteren	Tijd (in seconden)	
[Aantal beschikbare lijnen]	Het aantal beschikbare (vrije) lijnen voor doorverbinding naar de [Voorkeursdiscipline] op het moment van de poging tot uitrouteren	{1}, ... {n}	

3.4. De Beheerder kan de volgende waarden beheren:

Veldnaam	Omschrijving	Domein waarde(n)	Default waarde
[Drempel_Langswachtende]	Dit is een drempelwaarden (in seconden) voor de langswachtende in de wachtrij naar een hulpdienst	Tijd (in seconden)	30
[Vertraagtijd_grijze_lijst]	Dit is de tijdsduur waarmee de proces flow voor de grijze lijst controle kan worden vertraagd. ²	Tijd (in milliseconden)	0

3.5. 10.2.g

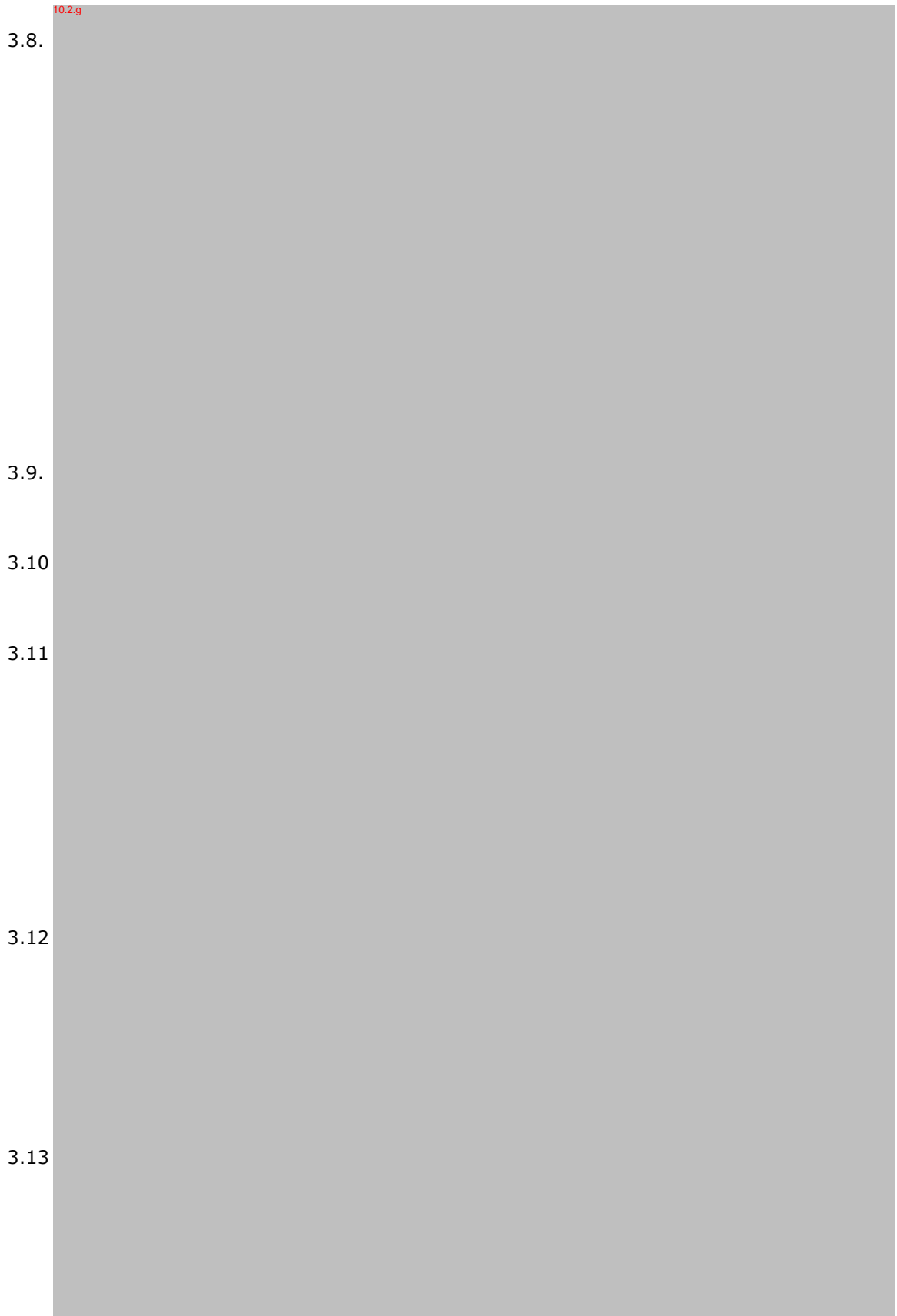


3.6. Alle 1-1-2 Alarmoproepen die niet direct gerouteerd kunnen worden, worden aangeboden aan een 1-1-2 Centralist.

3.7. 10.2.g



² Deze vertragingstijd wordt geïntroduceerd om timing issue te compenseren die zouden kunnen ontstaan ten gevolge van externe factoren (gesprekken vanuit de openbare telefonie infrastructuur komen structureel sneller binnen dan verwacht) of factoren binnen het domein van de 112App (de verwerkingstijd van de 112App backend wordt structureel langer dan verwacht).



10.2.g



3.14.

10.2.g



3.15.

10.2.g



10.2.g



Niet-Functioneel

Niet van toepassing.

Gewenste opleverdatum en fasering

Deze Wijziging dient te worden opgenomen in business release 3 (met release plandatum 30-11-2020). En de hiervoor benodigde ketentesten worden bij voorkeur in de maand oktober 2020 uitgevoerd.

Aanvullende informatie

Niet van toepassing.

³ Hiermee wordt bedoeld het aantal inkomende oproepen exclusief Abandoned Calls op 1-1-2 Driebergen (de 'voorkant').

Deel 2 Beantwoording door opdrachtnemer

Het doorvoeren van de beoogde Wijziging heeft consequenties voor de navolgende aspecten of onderdelen van de Dienst 1-1-2.

4. Diensten

4.1. Impact op (kwaliteit van) de Dienst 1-1-2

Dit wijzigingsverzoek betreft het implementeren van de functionaliteit 'Direct Routeren 112App', conform de in deel 1 van dit Wijzigingsverzoek genoemde requirements.

4.2. Impact op overeengekomen procedures

Geen impact op de overeengekomen procedures KPN / Politie.

4.3. Impact op te verrichten werkzaamheden

De door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden bestaan uit de volgende activiteiten:

- Beschrijven van de gevraagde functionaliteit in de betreffende HLD's en LLD's
- Aanpassen Business Logica services: GMS webservices interface t.b.v. nieuwe 112App-velden
- Aanpassen telefonie-routerings-workflow (Breeze): routingstappen in blokken Info bevraging, Grijs-lijst controle en Selectie Bestemming
- Aanpassen Business Logica services: verzamelen & beschikbaar stellen van parameters Langst wachtende en Aantal beschikbare lijnen t.b.v. routeringsbeslissing
- Herconfigureren vectoren in ACM t.b.v. routing naar meldkamers
- Toevoegen van 2 config-parameters aan Beheerportaal (GenConfig tabel)
- Aanpassen Business Logica services: sturen Buddy-lijst naar de GMS webservices bij wijzigen gegevens
- Toevoegen van Bedienfuncties voor de functionaliteit "Direct routeren" aan de Supervisorapplicatie
- Aanpassen van de centralisten-applicatie: nieuwe parameters in Oproep Viewer / scherm Contact en persoonlijke meldtekst
- Toevoegen van skill '112App', met fluistertekst
- Toevoegen van skill '112App', met impact op bestaande centralistenapplicatie, historische & real-time rapportages, functionaliteit Real-time dynamische Skill toewijzing
- Toevoegen van de nieuwe parameters aan de contact historie (tabel Contact)
- Aanpassen van de QueryBuilder tool t.b.v. de tabel Contact
- Ontwikkelen van historisch rapport 'Routeringsrapportage 112App'
- Ontwikkelen van real-time rapport 'Routeringsoverzicht 112App'
- Aanpassen opleidingsmateriaal
- Opstellen testplan en testcases; uitvoeren van unit-, integratie- en acceptatietesten

Deze activiteiten worden in eerste instantie op de DO112 Test-/Acceptatie-systeem-omgeving uitgevoerd. Na acceptatie door politie wordt de functionaliteit op de DO112 Productie systeem-omgeving uitgerold.

4.4. Leveringen en/of (eind)producten

Een werkende implementatie.

5. Planning

5.1. Impact t.a.v. het inzetten van personeel en andere middelen (resources)

Geen impact.

6.3. Een eventueel voorstel tot 'benefit sharing'

Niet van toepassing.

7. Toets- en Acceptatiecriteria

7.1. In aanvulling op de reeds overeengekomen toets- en acceptatiecriteria komen Partijen de volgende aanvullende criteria overeen:

- a. Niet van toepassing; er zijn geen aanvullende toets- en acceptatiecriteria

8. Overig

8.1. benodigde ondersteuning door Opdrachtgever

- Review HLD
- Review testplan
- Uitvoeren van acceptatietesten
- Vrijgave voor installatie Productieplatform

9. De documentatie van de Overeenkomst

Ter goedkeuring van de uiteenzetting van Opdrachtnemer als bepaald in voorgaande (artikelen van de) beantwoording van dit wijzigingsverzoek zullen de aanvullende afspraken worden gemaakt in een door Opdrachtgever op te stellen Nadere Overeenkomst. Tevens dienen de navolgende documenten en onderdelen van de Overeenkomst te worden aangepast.

Document	Artikel	Voorgestelde aanpassing
Dienstbeschrijving, DFA, DAP	-	Na goedkeuring van dit Wijzigingsverzoek worden deze documenten op basis van dit Wijzigingsverzoek aangepast.

10. Conformiteiten

Opdrachtnemer geeft aan conform de in paragraaf 3 genoemde Specificaties te kunnen leveren:

Specificatie	Conform Ja / Nee	Toelichting indien "Nee"
3.1	Ja	
3.2	Ja	
3.3	Ja	

3.4	Ja	
3.5	Ja	
3.6	Ja	
3.7	Ja	
3.8	Ja	
3.9	Ja	
3.10	Ja	
3.11	Ja	
3.12	Ja	
3.13	Ja	
3.14	Ja	
3.15	Ja	
3.16	Ja	

11. Beoordelingskader

Het door Opdrachtgever ingediende wijzigingsverzoek is door Opdrachtnemer getoetst ten opzichte van de Overeenkomst en het daartoe door partijen afgestemde beoordelingskader. Op basis van deze toetsing stelt Opdrachtnemer voor het wijzigingsverzoek af te handelen op basis van de classificatie:

Wijziging Ja / Nee	Nadere Overeenkomst Ja / Nee	Toelichting
Ja	Ja	Meerwerk

N.B. Opdrachtgever is niet verplicht dit advies over te nemen bij het opstellen van de Nadere Overeenkomst.