

FACTSHEET Template*Informatiedienst / Communicatiedienst / Multimediasdienst / Infrastructuurdienst***Wat zijn de definities van deze types? Wanneer is het het een of het ander of beide?**

Let op: de Factsheet 112AML moet aangepast worden! Met de inwerkingstelling van 112APP wordt óók de AML HTTP versie actief!!!. De AML SMS versie is een aparte factsheet, maar ik neem het hier wel nog een keer in mee.

Meldkamer*Alle meldkamers. Landelijke voorziening***Discipline***Alle disciplines. Multi***Functioneel**

De 112APP als "dienst" biedt de volgende functionaliteiten:

- **Discipline keuze:** De burger/melder kan met de 112NL app op een smart phone een 112 noodoproep plaatsen door een knop "Algemeen", "Brandweer", "Ambulance" of "Politie" te klikken/drukken. Bij de aannname centralisten kan dan in DO112/Centrale Poort meteen naar de juiste meldkamer en discipline doorverbonden worden.
- **Real Time Tekst Chat:** De centralist die de 112 noodoproep, dus het gesprek, behandelt kan getypte tekst communicatie met de melder hebben via een web-based chat scherm, waarbij real time en in twee richtingen vertaling plaats vindt als de (moeder)taal van de burger in de 112NL is ingesteld op een andere taal dan het Nederlands. Tekst(delen) uit de chat kunnen vanuit de chat-client naar GMS gestuurd worden en komen dan in het kladblok van GMS.
- **Media Upload:** De centralist die de 112 noodoproep, dus het gesprek, behandelt kan aan de melder vragen om een foto of filmfragment (van maximaal 100MB). Het mediabestand kan dan via het volgen van een URL bekeken worden in de browser op de KA van de centralist. Dit bestand kan gedownload worden voor verdere verspreiding onder collegae centralisten via de KA middelen.

Noten:

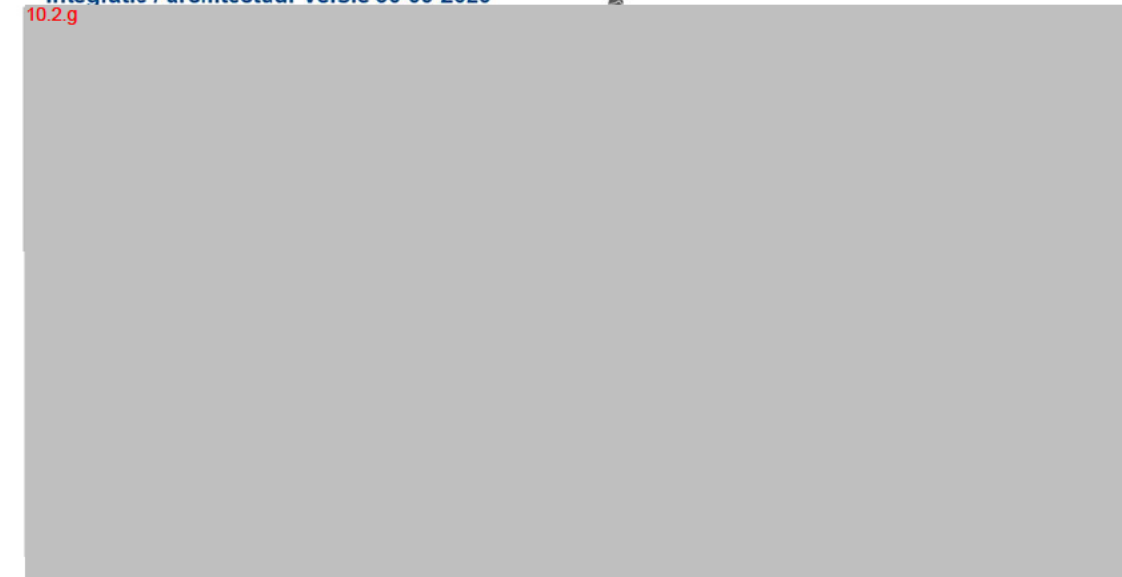
- De discipline keuze werkt nu nog bij de LE op "handmatige" basis, maar wordt verder geautomatiseerd.
- De centralist die een 112 noodoproep plaatst, kan aan de burger/melder vragen of de 112NL app op de smartphone is geïnstalleerd en als dat zo is dan kan de burger/melder tijdens het gesprek de 112NL starten waardoor chat en upload functies beschikbaar komen.
- De chat wordt gelogd in een database op het WAH platform. Er worden retentietermijnen gehanteerd afhankelijk van de wettelijke bepalingen per discipline, net zo als dat met de 112 voice-logging wordt toegepast. Het uitlezen van chat(regels) kan alleen door geautoriseerde (systeem)beheerders.
- Systeem-logging kan uitgelezen worden, onder andere door (nog te ontwikkelen) monitoring "probes" (syslogs naar syslog-server in WAH platform).

Ketendemarkatie

De 112APP is een ketenvoorziening. Het begin van de keten is de native app op de smartphone (Android en iOS toestellen). De smartphone moet via WiFi of mobiel datanetwerk verbinding hebben met het internet access point (API Gateway) op het WAH platform. Daar zijn diverse backend services actief en wordt gecommuniceerd met de Landelijke GMS Webservice/broker (Meldkamer Servicebus) en met de web-based chat-client voor centralisten. De web-based chat client moet via de KA van de centralist bereikbaar zijn met de browser.

Integratie / architectuur Versie 30-09-2020

10.2.g



Mobile Device : geen beheer of support. Belangrijkste informatie over de 112NL app staat ook in de appstore. Voor burgers wordt verder verwezen naar <http://www.112.nl> en het communicatieteam van LMS (ook bereikbaar via 112@landelijkemeldkamer.org). Verder kan de burger alleen met de basiskennis van de centralist ondersteuning krijgen tijdens het 112 gesprek.

112NL app ([A]112 APP data) wordt beheerd door PDC/Dienst ICT/Servicelijn Connect/ Team DPC (?) met de functionaliteiten om een 112 noodoproep te plaatsen, te kunnen chatten, media bestand/beeld te kunnen uploaden en het bevat een "profiel" van de gebruiker: (roep)naam, (moeder)taal, wel/niet communicatiebeperkt.

Backend services op het WAH platform ([B] tot en met [I]) die als SaaS worden afgenomen van PDC/Dienst ICT (Servicelijn Connect / Team DPC)

SMS-broker: wordt gebruikt voor inkomende AML SMS (let op: is 112AML dienst), maar ook voor uitgaande SMS voor One Time Passwords (OTP) nodig tijdens de installatie van de 112NL app. Het beheer op de SMS broker ligt bij de PDC/Dienst ICT (Sr. Dienstenmanager Communicatiediensten, Sander Poppenk)

Connectiviteit: de keten is afhankelijk van de connecties tussen de verschillende servers/platformen. Actieve monitoring op o.a. verkeer en geldigheid van SSL-certificatie is essentieel voor de werking. Het beheer van deze verbindingen is mij onvoldoende duidelijk! De volgende verbindingen spelen:

1. Internet toegang naar [B] API en [C] CDN in beheer bij WAH leverancier (nu 10.2.g)
2. SOAP connectie tussen [B] API en de Landelijke GMS Webservice (ontwikkel-, test-, opleiding- en productie-koppelingen !)
3. HTTP connectie tussen [B] API en de browser op de KA van centralist
4. WSS connectie tussen [C] CDN en de browser op de KA van centralist
5. SOAP/HTTP connectie tussen SMS Broker en de Landelijke GMS Webservice (ontwikkel-, test-, opleiding- en productie-koppelingen !) voor AML (SMS versie)

Wie een rol heeft en door wie deze worden beheerd is onvoldoende duidelijk. Met name proactief beheer op verloop van SSL certificaten!

Uitvraag

WAT: <wat is de verstoring / kenmerken>

- De 112NL app geeft fout code (lijst van foutcodes moet van Team DPC komen)
- De webbased client geeft een foutcode (lijst van foutcodes moet van Team DPC komen)

- In GMS worden geen berichten ontvangen vanuit de 112APP backend services
-

WAAR: <waar treedt de verstoring op? Locatie, verdieping, kamernr., WBT-nummer, tafelnr etc.>

- Nadere analyse om in voorgaand plaatje het component te identificeren tot waar het goed gaat en waar niet meer.

WANNEER: <wanneer opgetreden? Is er nog steeds een verstoring? Continu gestoord? Degradatie?>

IMPACT: <wat is de schaalgrootte? Hoeveel mensen hinder? Situatie operationeel?>

ACTIES: <wat is er gedaan om het op te lossen?>

- Lokaal Beheer helpt de centralist ter plaatse
- MMC helpt de Lokaal Beheerders en neemt storingen op (in HPSM)
- Dienst ICT Servicedesk schaaft op als verbindingen de oorzaak zijn, of de 112APP Backend Services op het WAH platform
- GMS team pakt storingen op in de Meldkamer Servicebus / Landelijke GMS Webservice/broker of in GMS zelf
- Dienst ICT Servicedesk schaaft op als er een probleem op de KA is (browser werkt niet?)
- KPN pakt storingen op als DO112/Centrale Poort problemen veroorzaakt (let op: DO112 krijgt info uit de Meldkamer Servicebus, dus eerst checken of die informatie wel gestuurd wordt naar DO112!! Dus GMS team is daarvoor de beste ingang!)

HPSM

<Welke Service en CI's worden gebruikt voor de dienst?>

10.2.g



<Template: *Bijvoorbeeld Interactie template : LMS Meldkamer account verzoeken*>

Known errors

<welke verstoringen komen met regelmaat voor?>

Oplossgroepen of Externe partijen

<wie zijn de oplossgroepen / Externe koppelingen?>

Team DPC bij PDC/Dienst ICT Service/Productlijn Connect ??
GMS team
KPN voor DO112
Infrabedrijf voor verbindingen en connectiviteit?

Servernaam

<wat is de naam van de server waarop applicatie draait?>

Werkinstructie

<waar kun je detail werkinstructies vinden?> <LINK>

Meer informatie

<waar kun je achtergrond informatie vinden? <LINK>

Versie: 0.1 REVIEW / CONCEPT / DEFINITIEF

Auteur(s): 10.2.e

Datum: 20.10.2020

Eigenaar: <naam van de documentverantwoordelijke>

Locatie: **Agora** / <SharePointlink>

Vervaldatum: <datum voor Agora> of ntb

Rubricering: LMS Vertrouwelijk / Politie Vertrouwelijk

Serviceprofiel: <HOOG 24x7 (D-ICT) – LAAG 5x8> **HOOG**