

7

**Rapportage Prio-1 Incident  
112 Landelijk  
20-10-2012 en 22-10-2012  
Callnr. 182604 en 182604**

MDC • versie 1.0 • 25-10-2012

© 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 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:** 25-10-2012

**Status:** Definitief

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Bevindingen Incident 182604 en 182614 .....	5

## Inleiding

Op 20-10-2012 en 22-10-2012 wordt door Piket KLPD een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat er problemen met NAWP zijn met alle of meerdere regio's.

In deze rapportage is de samenvatting van het verloop van de incidenten beschreven.

## Bevindingen incident 182604 en 182614

- o Incident bij MDC geregistreerd:  
182604 op 20-10-2012 om 05.28 uur, gereed op 21-10-12 om 03:21 uur;  
182614 op 22-10-2012 om 00.35 uur, gereed op 22-10-12 om 13:22 uur.
- o Melding:  
"Problemen met de NAWP naar alle of meerdere regio's".
- o Impact voor de regionale 112-intake:
  - voor de centralisten in alle regio's worden geen NAWP-gegevens (Naam Adres Woonplaats Postcode) getoond van 112-bellers, na 50 minuten, worden centralisten uitgelogd van de 112-applicatie.
- o Impact voor de KLPD 112-intake:
  - meer 112-verkeer en door de arbeidsintensievere manier van doorverbinden, heeft de centralist 2 maal zo veel nodig om het inkomend 112-gesprek door te verbinden. Om dit op te vangen heeft het KLPD extra centralisten opgeroepen.
- o Impact voor de burger:
  - Tot aan de activatie van de landelijke calamiteitenschakeling is het mogelijk dat een 112-oproep niet bij de 112-centralist uitkomt. Aan de hand van rapportages is gecontroleerd of gesprekken verloren zijn gegaan. Dit is niet het geval geweest.
  - Vanaf het moment van het activeren van de calamiteitenschakeling komen, in dit geval, de 112-oproepen bij het KLPD binnen. Het doorverbinden naar de politie, brandweer of ambulance binnen de juiste regio duurt langer. Er is geen vertraging in de tijd totdat een 112-oproep door een centralist wordt beantwoord.
- o Workaround:
  - Bij een verbreking met het ONE-netwerk krijgt een centralist van de regionale 112-intake een pop-up met de melding dat overgeschakeld moet worden naar de hardphone. Met de hardphone gaat de centralist buiten het 112-platform om. Dit is tijdelijk, omdat de gesprekken omgouteerd moeten worden naar het KLPD. Dit omdat bij herstel van het ONE-netwerk er geen lopende gesprekken in de regio mogen blijven staan.
  - Bij uitval van het ONE-netwerk worden de meeste regio's automatisch doorgerouteerd naar het KLPD, waarna het KLPD de 112-bellers 'warm' doorverbindt met de regio's. De automatische doorrouting is op voorhand van de landelijke calamiteitenschakeling. Dit is nog niet voor alle regio's doorgevoerd.
  - De landelijke calamiteitenschakeling naar het KLPD is per regio geactiveerd, waarna het KLPD de 112-bellers doorverbindt met de regio's. Binnen 3 uur na

aanvang van het incident is voor alle regio's de landelijke calamiteitenschakeling geactiveerd.

- o Oorzaak:  
Verstoring op een MDA-kaart binnen het ONE-netwerk.
- o Oplossing:  
Vervanging van de MDA kaart op de KPN backbone binnen het ONE-netwerk.
- o Bijzonderheden:
  - Voor de meeste regio's is de automatische doorroutering bij uitval van het ONE-netwerk uitgevoerd. In verband met problemen een parallel lopende wijziging (blokkeren van doorschakelen via ONE-netwerk bij uitval van ONE-netwerk) staat de wijziging op on-hold. TB112 doet de aanbeveling de automatische doorroutering versneld door te voeren.
  - Het instellen en activeren van de landelijke calamiteitenschakeling is voor veel regio's problematisch. Het NMC is per regio veel tijd kwijt om deze te begeleiden in het instellen en activeren van de landelijke calamiteitenschakeling.
  - Het overgaan op de hardphone is voor veel regio's problematisch. Er is weinig parate kennis bij de regionale centralisten om deze handelling uit te voeren.

**Rapportage Prio-1 incident  
112 KLPD 31-10-2012  
Callnr. 182847**

MDC • versie 1.0 • 30-01-2013

© 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 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:**                      30-01-2013

**Status:**                      Definitief



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Verloop van incident 181073 .....	5
Bevindingen .....	8
Conclusies en aanbevelingen .....	9

## Inleiding

Op 31-10-2012 door Piket KLPD een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat het software pakket op de 112-PC's van het KLPD zijn gecrashed. In deze rapportage is de samenvatting van het verloop van de incidenten beschreven.

### Verloop van incident 181073

Datum/tijd	Informatie
.31/10/12 8:40	Incident aangemaakt.
.31/10/12 8:42	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs PE00 Softphone is gecrashed".
.31/10/12 8:47	Informatie aangevuld dat ..... meldt dat het software pakket op de PC is gecrashed. Op dit moment zijn ze aan het overschakelen op de hardphone dus naar de calamiteiten modus.
.31/10/12 8:48	De BSD was al gewaarschuwd, ..... wordt inlicht. Escalatie: TB112 en ..... ingelicht
.31/10/12 8:50	BSD gesproken en het wordt op dit moment uitgezet bij Avaya!
.31/10/12 9:15	Met BSD en sr. overeengekomen dat het géén prio1 is omdat gesprekken nog steeds binnen komen. SLM KLPD ..... is op de hoogte gebracht door sr.
.31/10/12 9:18	In onderzoek bij Avaya CCA. Aan BSD een tweetal pintscreens doorgezet.
.31/10/12 9:18	09:20 uur een conferencecall met TB112 en KLPD, ..... Om 10:15 u de volgende conf.call gestart met hierin BSD, SLM KLPD, FuBe KLPD, TB112 en NMC. Het management LAN is aangestuurd om het netwerk te onderzoeken. Oorzaak van de storing is nog niet bekend. Het verzoek van CCA is om 2 x een trainingsaccount in te loggen welke bellen met elkaar en één keer naar buiten belt, dit is om de applicatie te testen. Er worden werkplekken onderzocht welke niet netjes zijn uitgelogd maar er zijn uitgegooid. PC nummers zijn hiervan nodig. Om 10:20 meldt FuBe KLPD dat het echt niet goed gaat! Powerplay werkt ook niet naar behoren en voor de rest is de situatie hetzelfde. Ook zien zij dat er terugval plaatsvind. TB112 vraagt hoe er wordt doorverbonden en dit is via openbaar. FuBe KLPD meldt dat Zaanstreek Waterland het idee heeft dat gesprekken uit KPN ONE niet binnenkomen waarop BSD meldt dat KPN ONE géén alarmen zien, dit werd genoemd om 10:22 uur. TB112 geeft tevens het formele advies om openbaar warm door te verbinden (kies 2) FuBe KLPD meldt dat de druk bij hen steeds hoger oploopt. Hoofdpunten: 1* Advies is om via openbaar warm door te verbinden (kies 2) 2* Logfiles verzamelen van PC's voor analyse. BSD neemt hierover contact op met ..... KLPD. 3* 2 x een trainingsaccount openzetten welke met elkaar dienen te bellen en één keer naar buiten moeten bellen. Bumicom laten komen en hen rechtstreeks contact opnemen met .....
.31/10/12 11:29	11:00 uur conf.call: I ..... Tb112 gaat naar KLPD Hoofdstraat om assistentie te verlenen aan ..... Bumicom is opgeschaald om contact op te nemen met ..... Mgmt LAN heeft in hun 1e analyse géén events op LA netwerk geconstateerd. Vanuit KLPD word gemeld dat er nog geen contact is opgenomen met ..... door ..... ..... meldt dat de CGL is gecontroleerd van Den Bosch en dit was niet in orde. Dit zal worden bijgewerkt door de seniors. Om 11:09 uur word gemeld dat er is gezien dat er op de 450 op de Hoofdstraat een Link Bounce is geweest wat lijkt op een netwerk probleem. ..... KLPD wil het volgende weten: * Wanneer kan er weer worden overgegaan naar de Softphone? * Welke zaken moeten hiervoor worden uitgevoerd. KPN antwoord hierop dat er eerst moet worden gezocht naar hoe e.e.a. heeft kunnen gebeuren en

	dat ze zeker willen / moeten weten of het netwerk stabiel is.
	Er wordt gewerkt aan een manier om vanaf Houten te testen.
	Om 11:48 uur via Communicator een script verzonden met de volgende mededeling:
	Ivm een incident bij 1-1-2 Driebergen zullen per direct de mobiele 1-1-2 gesprekken via "kies 2" ofwel de openbare telefoonnr's naar de hulpdiensten in uw meldkamer. Gaarne de centralisten in de meldkamer hiervan op de hoogte brengen.
	Indien de situatie genormaliseerd is zal dat via de communicator 1-1-2 worden doorgegeven.
.31/10/12 13:13	Conference call 13:00 uur: f (KPN), (KPN), (KPN), (KPN), (TB11), (KLPD), (KLPD), (Avaya), (KPN).
	KPN meldt dat is vastgesteld dat de koppeling tussen de G450 en het LAN is weggeweest (Link Bounce). Het netwerk is volgens KPN stabiel maar de oorzaak is nog steeds niet bekend wat ook de reden is voor de KLPD om niet terug te gaan naar de normale bezetting / werkwijze.
	KLPD wil eerst zien dat de oorzaak wordt gevonden omdat het risico bestaat dat het weer gebeurd ondanks dat Avaya meldt dat het sinds vanochtend stabiel is en dat er eigenlijk niet eens had hoeven over gegaan naar de calamiteitenmodus omdat na de hik alles weer normaal draaide.
	Niet de applicatie is veroorzaker van de storing. Het zogenaamde crashen van de applicatie werd veroorzaakt door een Link bounce
	Avaya zal zorgen dat bekend word welke access-ports worden gebruikt op de G450 zodat deze kunnen worden onderzocht.
	De vraag was op welke switchpoort zit de CM (communication manager) van de Hoofdstraat en die van de Odijkerweg? Het vermoeden is dat hier de Link bounce vandaan is gekomen.
	TB112 vraagt of het mogelijk is om deze verstoring pro-actief aan te zien komen, dit is niet het geval.
	KLPD vraagt of het een optie is om (deels) uit te wijken?
	Volgens Avaya is het zo dat KLPD dan niets op de Odijkerweg merkt bij een wegvallende verbinding.
	TB112 stelt de vraag of dit geen gevolgen heeft omdat de ISDN verbindingen aan de G450 zitten op de Hoofdstraat. Dit is een vraag welke volce moet / kan beantwoorden.
	Er wordt nog gekeken wat de mogelijkheden zijn vwb 2 centralisten en een senior op de uitwijk.
	Avaya gaat naar de Hoofdstraat om te zorgen voor kortere communicatielijnen.
.31/10/12 13:41	Om 14 uur te de volgende conference call.
	KLPD belt en verzoekt de escalatie lijn nog eens "wakker te schudden" tevens heeft hij het verzoek dat hem belt.
.31/10/12 14:39	NMCh heeft zoveel mogelijk ingelicht en hem verzocht te bellen met .
	Conference call 14:00 uur: meldt dat er nog geen oorzaak is gevonden en dat het advies luid om terug te gaan naar de originele situatie.
	Tevens zal de Regle worden overgenomen door het Project welke beschikt over techeuten welke dieper in de techniek kunnen duiken. Er zijn verder ook geen nieuwe inzichten.
	meldt dat de access-poorten op de gateway zijn bekeken maar hierop niets in gevonden. De vraag van KLPD is of dit om 08:30 uur ook zo was waarop meld dat dit niet bekend is omdat de poorten geen logging hebben.
	KLPD vraagt wat de risico's zijn als zij terug zijn op de softphone en er weer een Link bounce plaatsvindt. Hierop antwoord dat calls blijven staan op de Gateway, alleen is het mogelijk dat er één of meerdere werkplekken vastlopen (freeze) maar dit kan dan worden overgenomen door de hardphones.
	Teleservice MK vraagt of er niet een andere oorzaak kan zijn, waarop is geantwoord dat vanochtend al is vastgesteld uit de diverse loggings dat de oorzaak ligt bij de Link bounce.
	Er komt tersprake wat het voordeel is als er personeel gaat naar de Odijkerweg, dit is dat als er een link bounce zal plaatsvinden er hier niets van word gemerkt.
	Nadeel is dat het verspreiden van mensen het onderzoek kan bemoeilijken.
	is gearriveerd en heeft zich gevoegd bij

.31/10/12 16:46	Conference call 16:30 uur: BSD GV. BSD EHV. TB112 i AM KPN, Newtel. geeft door dat het KLPD op de achtergrond blijft. geeft door dat een onregelmatigheid hebben geconstateerd op een C-Lan board op de G650 op de Odijkerweg. Dit regelt de registratie tussen de G450 op de hoofdstraat en de G650 op de Odijkerweg. Men is bezig om een PVA te maken om het board te gaan vervangen. Het zal dan zo zijn dat er mensen vanaf de Hoofdstraat naar de Odijkerweg moeten. 16:53 uur geeft door dat het PVA gereed heeft en deze naar zal mailen en dan zien wij de mail verschijnen. Voor het trekken van de kaart in Odijkerweg worden eerst de Isdn30 lijnen op de hoofdstraat geblokkeerd. Afgesproken is dat net PVA naar het NMC zal versturen voor 17:30 uur en deze distribueert het naar de volgende personen: TB112.
.31/10/12 17:48	Plan van Aanpak KPN doorgestuurd naar de betrokkenen.
.31/10/12 17:51	Input van KPN, Subject: Plan van Aanpak vervanging C-LAN kaart G650 1. Operatie 1-1-2 verplaatsen naar de Odijkerweg 2. Operatie 112 overnemen door centralisten op de Odijkerweg (op soft Phone); 3. Centralisten op de Hoofdstraat moeten uitloggen. 4. ISDN 30 bundels (2x 112, 1x Inbound Roaming, 1 x Informatie lijnen) op de hoofdstraat worden dichtgezet voor nieuw verkeer 5. ISDN 30 bundels controleren op staande gesprekken. 6. Indien ISDN 30 bundels vrij zijn van gesprekken, worden de ISDN-kaarten geblokkeerd 7. KPN vervangt de C-LAN kaart (1/2 uur) 8. KPN test C-LAN kaart 9. KPN laat de Gateways opnieuw registreren op nieuwe C-LAN kaart 10. De ISDN 30 bundels worden weer in dienst gezet. Verkeer op bundels wordt gemonitord. 11. Wanneer gateways stabiel zijn, kan de operatie Hoofdstraat inloggen op soft Phone. 12. Wanneer operatie 112 op Hoofdstraat is overgenomen, kunnen de centralisten op de Odijkerweg uitloggen.
.31/10/12 18:03	NMC geeft aan dat als KPN de kaart wil vervangen men toegang nodig heeft tot ruimte 0.13.
.31/10/12 18:54	Floormanagement gesproken (7850) en tot 23.00 uur zijn ze aanwezig.
.31/10/12 23:09	NMC gaf aan dat TB112 vanaf 21.00 uur in Driebergen is om KLPD te begeleiden. Floormanagement is tot 23.00 uur aanwezig. BSD is ingelicht. Werkzaamheden van start.
.31/10/12 23:35	Draaiboek van vanavond toegevoegd. (BSD) vraagt naar de status. Hem doorgegeven dat de betreffende kaart vervangen is.
.31/10/12 23:58	Telefoontje (omstreeks 23:30 uur) van ontvangen dat de bewuste kaart vervangen is. Echter heeft men ontdekt dat de bundel aan de "verkeerde" zijde was dicht gezet. Men is momenteel aan het onderzoeken wat voor invloed dat heeft gehad voor de bellers.
.1/11/12 0:19	Communicator ingesproken dat de werkzaamheden afgerond zijn en dat men via kies 1 (koud) weer doorverblijft.
.1/11/12 0:19	Oplossing veranderd in "C-LAN kaart G650 vervangen".
.1/11/12 0:19	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".

## Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 31-10-2012 om 08.40 uur.
- o Melding: Softphone gecrashed.
- o Impact: centralisten kunnen op de betreffende werkplekken niet beschikken over alle 112-functionaliteiten.
- o Workaround: centralisten gebruiken Hardphone / Calamiteitenmodus.
- o Oplossing: vervangen van kaart in Avaya CM.
- o Oorzaak: instabiele kaart in Avaya CM. Na langdurig onderzoek heeft KPN om 16.30 de oorzaak aangegeven met een Plan van Aanpak om het onderdeel te vervangen.
- o Om 23.00 uur is gestart met de herstelactie. Bij het herstellen van een instabiele kaart in een Avaya CM van de centrale 1-1-2 meldkamer in Driebergen is een afwijkende procedure gevolgd bij het omrouten van het inkomend telefoonverkeer. Doel was de ISDN-bundels aan de Hoofdstraat vrij te maken, omdat op deze locatie werkzaamheden moesten plaatsvinden. Bij de vervanging van kaart in Avaya CM is een procedure gekozen door de Avaya-specialist om de Avaya aan de Hoofdstraat softwarematig uit te zetten. De normaal gehanteerde procedure is op de te repareren kant in de openbare centrale de telefoonaanvoer droog te leggen. Vooraf heeft TB112 de Avaya-specialist hierop gewezen, maar volgens de Avaya-specialist was de gehanteerde werkwijze een beproefde wijze van blokkeren.
- o Gebleken is dat het softwarematig uitzetten van de betreffende Avaya-centrale niet goed is opgepakt door de centrale in het openbare net, zodat deze toch gesprekken bleef aanbieden op deze locatie. Er zijn in deze periode 473 telefoongesprekken aangenomen door de centrale 1-1-2 meldkamer in Driebergen. Hierdoor zijn er 101 calls van bellers niet aangenomen. Van deze 101 calls zijn 94 calls korter 1 seconde; 5 calls van 5 seconden; 1 call van 6 seconden en 1 call van 3 minuten. Uit de terugbelgegevens blijkt dat er geen oproepen zijn gemist die tot levensbedreigende situaties hebben geleid.

## Conclusies en aanbevelingen

- Het verkeersvrij maken van een Avaya-centrale kan alleen correct verlopen door de betreffende ISDN-bundels te blokkeren / verkeersvrij te maken in de openbare centrale. Deze procedure is afgestemd met KPN. Het verkeersvrij maken van een Avaya-centrale door het softwarematig uitzetten van de Avaya-centrale wordt in geval van 112 niet meer door KPN gehanteerd.

9

**Rapportage Prio-1 incident  
112 KLPD d.d. 09-04-2013  
Callnr. 186486**

MDC • versie 1.0 • 15-05-2013



© 2013 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 engerlei 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:** Politie Nederland

**Informatie:** Politie Nederland, Meldkamer Diensten Centrum

**Contactpersoon:**

**Functie:**

**Telefoon:**

**Versie:** 1.0

**Datum:** 15-05-2013

**Status:** Definitief

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
2. Verloop van incident 186486 .....	5
3. Bevindingen .....	6
4. Conclusies en aanbevelingen .....	7

## **1. Inleiding**

Op 09-04-2013 wordt door de BSD van KPN een 112 Incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Er wordt een alarm gezien op de Mobile Inbound roaming trunk. Dit betekent dat mensen uit het buitenland geen 112 kunnen bellen.

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

## 2. Verloop van incident 186486

Datum/tijd	Informatie
9-4-2013 14:09	Incident aangemaakt.
9-4-2013 14:18	Omschrijving veranderd in "112swit: rt-afwg alarm op de mobile inbound roaming trunk".
9-4-2013 14:18	K en T veranderd in "Nee".
9-4-2013 14:26	Van de BSD vernomen dat er een alarm word gezien op de Mobile Inbound roaming trunk. Dit betekend dat mensen uit het buitenland geen 112 kunnen bellen.
9-4-2013 14:26	Aan ext. org. veranderd in "KPN Business Support Desk".
9-4-2013 14:31	Om 14:30 uur zou er een conferencecall zijn, hier zouden we een mail van krijgen.
9-4-2013 14:40	TB112 op de hoogte gebracht.
9-4-2013 14:41	KLPD gebeld, senior was niet op z'n plek en zal me later terugbellen.
9-4-2013 14:41	Sr. NMC zit nu in de conferencecall.
9-4-2013 14:52	Als iemand uit het buitenland belt heeft deze 50 % kans dat deze uitkomt in Driebergen KLPD. De KPN BSD gaat dan ook de bundel in Rotterdam dichtzetten aldus sr. NMC.
9-4-2013 15:05	Net gebeld door _____ . Heb hem de situatie uitgelegd.
9-4-2013 15:12	Rotterdam is dichtgezet.
9-4-2013 15:38	TB112 wil weten of er gesprekken gemist zijn. BSD heeft deze vraag uitgezet bij Avaya, KPN koppelt terug naar NMC.
9-4-2013 16:01	BSD geeft aan dat er geen call's zijn gemist tussen 13:22 en 14:49 uur.
9-4-2013 16:17	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".
9-4-2013 16:18	Poort van de trunk Rotterdam dichtgezet. Alle verkeer loopt via Arnhem.
9-4-2013 16:18	De verbinding wordt nu onderzocht en de verbinding zal in het reguliere proces weer worden bijgeschakeld.
9-4-2013 18:00	Gebeld met de KPN, er is nog geen update, als deze er wel is dan worden we op de hoogte gebracht.
9-4-2013 18:14	BSD geeft door dat er een lijnprobleem is, is niet voor morgenochtend opgelost. Als het opgelost is gaan ze eerst de poorten controleren op errors voordat er teruggeschakeld wordt.
10-4-2013 9:30	NMC zal functioneel beheer KLPD informeren zodra KPN storing gereed meldt.
10-4-2013 9:56	Workaround is poort dichtgezet op 9-4-2013 om 15.11 uur
10-4-2013 14:52	Ivent: vermoedelijke hersteltijd van de glasfibrebreuk is 17:00uur
10-4-2013 15:03	Klanten RNM, ZHZ en KLPD ingelicht. Het KLPD meegegeven dat er testcalls gemaakt kunnen gaan worden na 17.00 uur wanneer de inbound roamer weer is vrijgegeven en poort is beschakeld. LE _____ geeft dit door binnen 112 callcentre.
10-4-2013 15:12	Oplossing gewijzigd: Dubbele kabelbreuk langs snelweg Harmelen hersteld
10-4-2013 16:29	BSD geeft door dat de kabel bijna is hersteld maar dat er vanavond / vannacht niet word terug gerouteerd omdat er dermate weinig verkeer over gaat dat dit niet goed is te controleren. Overdag lopen er maximaal 5 calls over, 's avonds en 's nacht dus nog minder. Er wordt nu morgenochtend terug gerouteerd. Voordat dit gebeurd zal Avaya de verbinding testen op alarmen.
10-4-2013 16:34	TB112 zal morgenochtend als de routing heeft plaats gevonden testen met mobiele telefoon. BSD: kabel is hersteld. Er wordt nu toch gekeken of ze als kunnen terugrouteren als er geen gesprekken zijn.
10-4-2013 17:08	BSD geeft aan dat er nu weer call's via beide ringen lopen alles staat weer goed.
10-4-2013 17:10	Status van "Afgehandeld / Gereed" naar "Afgesloten".
10-4-2013 17:22	RNM ZHZ en de KLPD op de hoogte gebracht

### 3. Bevindingen

- o Incident als Prio-1 incident bij MDC geregistreerd op 09-04-2013 om 14.09 uur.
- o Melding: er wordt een alarm gezien op de Mobile Inbound roaming trunk.
- o Impact: buitenlandse mobiele bellers hebben (tot aan de workaround) 50% kans dat ze geen 112 kunnen bereiken.
- o Workaround: dichtzetten van de onderbroken bundel voor Inkomend verkeer uitgevoerd op 09-04-2013 om 15.11 uur.
- o Incident hersteld op 09-04-2013 om 17.08 uur.
- o Oplossing: herstel van de onderbroken verbinding.
- o Aantal 'Lost calls': geen.
- o De back up faciliteit voor de getroffen Inbound Roamers verbinding heeft niet correct gewerkt.

#### 4. Conclusies en aanbevelingen

- Onderzoek waarom de back-up faciliteit van de Inbound Roamers verbinding niet heeft gefunctioneerd.
- Neem de Inbound Roamers verbindingen op in de ketenmonitoring QTC.

10

**Rapportage Prio-1 incident  
112 KLPD d.d. 17-04-2013  
Callnr. 186679**

MDC • versie 1.0 • 30-05-2013

© 2013 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:** Politie Nederland

**Informatie:** Politie Nederland, Meldkamer Diensten Centrum

**Contactpersoon:**

**Functie:**

**Telefoon:**

**Versie:** 1.0

**Datum:** 30-05-2013

**Status:** Definitief



## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
2. Verloop van Incident 186679 .....	5
3. Bevindingen .....	8
4. Conclusies en aanbevelingen .....	9

## 1. Inleiding

Op 17-04-2013 wordt door Pijket van de LE een 112-Incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Er wordt gemeld dat het doorschakelen niet lukt.  
In deze rapportage is het verloop van dit Incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

## 2. Verloop van Incident 186679

Datum/tijd	Informatie
17-4-2013 17:28	Incident aangemaakt.
17-4-2013 17:31	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs doorschakelen lukt niet."
17-4-2013 17:39	Aan ext. org. veranderd in "KPN Business Support Desk".
17-4-2013 18:05	LE geeft aan dat men nu ook problemen heeft met 112 gesprekken doorzetten naar alle disciplines in Den Haag. Warm doorzetten lukt wel.
17-4-2013 18:07	Informatie veranderd in "Melder geeft aan dat sinds 17:10 het doorschakelen niet lukt naar de CPA Amsterdam. Vanuit KLPD doorverbinden naar Amsterdam politie en brandweer is geen probleem. Deze disciplines kunnen de 112 gesprekken wel doorzetten naar de CPA.
17-4-2013 18:11	KPN is zeer moeilijk telefonisch te bereiken door drukke. en de update mail is niet aangekomen door KPN mailbox problemen. BSD telefonisch van de laatste informatie op de hoogte gebracht.
17-4-2013 18:32	BSD is gestart met het onderzoek en zal contact opnemen met de melder.
17-4-2013 18:49	LE, wil dat het gescaleerd wordt, NMC pakt dit op richting KPN.
17-4-2013 18:49	KPN gebeld en gemeld dat het gescaleerd moet worden, dit gaat gebeuren.
17-4-2013 18:54	BSD geeft aan dat hij met 2 man bezig is de storing op te lossen. Contact persoon meldkamer Den Haag is vastgelegd.
17-4-2013 18:56	Sr. NMC op de hoogte gebracht.
17-4-2013 19:00	BSD geeft aan dat Intern 112 gesprekken doorzetten in Amsterdam gelost is en wel werkt, dat was al bekend. Opnieuw de problemen kenbaar gemaakt.
17-4-2013 19:13	TB112 wil helpen 112 testcalls te maken, dit in overleg met LE en BSD.
17-4-2013 19:19	BSD heeft contact gehad met TB112. Escalatiemanager KPN is op de hoogte. Volgende update is 19:45. gesproken om de klasse te verhogen naar prio 1. BSD is hiervan op de hoogte gebracht.
17-4-2013 19:31	Sr. NMC op de hoogte gebracht van klasse verhoging naar prio 1.
17-4-2013 19:38	Sr. NMC heeft Piket MT Ingelicht.
17-4-2013 19:40	geeft aan dat er geen technisch probleem is in Amsterdam, hij heeft testcalls uitgevoerd lom ; en verbinding is 100% .
17-4-2013 19:47	op de hoogte gebracht en call op afgehandeld gereed. BSD op de hoogte gebracht.
17-4-2013 19:48	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".
17-4-2013 19:49	Oplossing veranderd in "Onderbezetting centralisten en veel 112 verkeer."
17-4-2013 20:45	Conference call: Amsterdam is een onderbezetting geweest en druk 112 verkeer, dus geen technisch probleem. Den Haag is volgens TB112 geen KPN netwerkprobleem maar lokaal de Arbl van Middel. KPN is nu op de Mk aangekomen en gaat onderzoeken hoe de centralisten zijn ingeloge en status van de Arbl. HPS zal ook nader onderzoek uitvoeren op de lokale Arbl. De melder van het incident is gebeld met verzoek asap weer koud door te verbinden, zowel warm als koud doorverbinden is door TB112 naar alle disciplines gelost.
17-4-2013 21:10	Melder heeft klachten ontvangen met het koud doorverbinden, klachten zijn dat de 112 gesprekken bij andere disciplines binnen komen dan aangekozen en lange wachtrij, zijn terug gegaan naar warm doorzetten. Vervolgens contact opgenomen met TB112, hij geeft deze info aan door lym onderzoek Arbl.
17-4-2013 21:34	... wil een calamiteitenschakeling aanvragen naar de buddy MK Utrecht. Dit bespreken met TB112, dit heeft geen zin omdat het een lokaal probleem betreft op de arbl.

17-4-2013 22:09	HGL gesproken, er staat een rood alarm op de 112 gateway dat door CCA op afstand uitte lezen dient te worden. Vervolgens dit resultaat te melden aan of HGL die nu op de mk onderzoek uitvoeren.
	verder geeft Jan aan dat regio HGL ook regionaal problemen heeft met aanklezen van de juiste disciplines.
	De historie overloop moment wordt bekeken en geanalyseerd. Aanneمة dat het steeds meer bevestigd wordt dat de arbi de boosdoender is.
17-4-2013 22:17	op de hoogte gebracht, hij gaat nu CCA benaderen en NMC vanavond bellen.
17-4-2013 23:08	Gebeld door of de calamiteitenschakeling erop is gezet?
	Nee, want het lijkt lokaal te zitten.
17-4-2013 23:09	KPN belt, hij heeft de gateway nog eens bekeken en ziet geen alarmen.
17-4-2013 23:21	Conferencecall aangevraagd met, van de KLPD, KPN en Ze kunnen helemaal geen oproepen kwijt naar Den Haag.
17-4-2013 23:24	KPN belt weer, nog eens naar de Gateway gekoken en ze zien daar wel een warning sinds 04.00 uur hedenochtend. Een ISDN30 board gestoord aan de openbare kant. Het heeft dus niets met ONE te maken.
	KPN gaat via de BSD vragen om deze bundel na te laten kijken.
17-4-2013 23:34	Conferencecall opgezet door TB112 en geescaleerd naar sr. NMC.
18-4-2013 1:00	van het KLPD belt omstreeks 22.30u en geeft aan dat KLPD niet via Openbaar, niet via Noodnet, niet warm of regulier kan doorverbinden naar Meldkamer Haaglanden. Dit geldt voor alle disciplines.
	Hierop TB112 geïnformeerd, en in een 3-gesprek heeft het verhaal van aangehoord. heeft hierop de dienstdoende supervisor van het KLPD Unit Intake gebeld om te horen wat er gaande is.
	Gebeld door (SLM KLPD) voor info naar hogerhand. geïnformeerd over de voortgang en status door TB112. Voornaamste vraag: waar blijven de gesprekken die niet doorgezet kunnen worden? Kan een buddy-MK niet wat afdvangen? Zijn er work-arounds?
	NMC de sr. gebeld in zijn rol als escalateur. Er is besloten een conference call op te zetten. Deelnemers o.a.: (HGL), (KLPD), (NMC), (NMC) en (TB112) deelgenomen. BSD was niet te bereiken vanwege storing met Duitse (?) oproepen.
	Conferencecall: HGL was eerst voornemens om alles naar de ochtend te tillen, hetgeen niet iedereen het mee eens was. Nu heeft men de buurreglos geïnformeerd (UTR) dat in geval van het niet kwijt kunnen van de oproepen, deze worden doorgezet naar UTR. welke op haar beurt de oproepen doorzet naar HGL. KLPD verbind via Kles2 nog even door. geeft wel aan, dat er maar een beperkte capaciteit op die lijnen is en dat men dit in de gaten moet houden. 2 oproepen kunnen worden behandeld, de 3de gaat in de wacht en de 4de verdwijnt (?).
	heeft ook een rapportage gedraaid over eventueel gemiste oproepen en ziet alles wel op de plaats uitkomen.
	heeft heeft BSD gebeld en aangegeven dat (Engineer van BSD) morgen (18-04) om 08.00u in Den Haag moet zijn. BSD gaat dit uitzoeken, of dat mogelijk is. Morgen om 08.00u zal er weer een conferencecall zijn tussen alle partijen.
18-4-2013 2:33	TB112 heeft contact gehad met de BSD en er op aangedrongen dat morgenochtend in Den Haag komt wij worden daarvoor nog gebeld door mocht het niet lukken dan verder escaleren.
18-4-2013 2:39	BSD om 01.35u contact gehad met, escalateur van CCA. Milat had bij haar benadrukt dat gewenst was, morgenochtend om 08.00u in Den Haag.
	Zij heeft aan toegezegd dat zij hem vóór 06.30 uur morgenochtend belt en doorgeeft wie er komt.
18-4-2013 2:40	Akkoord mits het iemand is met dezelfde expertise als
	KPN gebeld: gaat er vandaag heen, KPN wil graag de naam en het
18-4-2013 6:40	telefoonnummer van de Mitel engineer.
18-4-2013 7:26	KPN gebeld, is naar huls neemt het over, is contactpersoon op lokale.
18-4-2013 8:05	Om 8:00 uur is op locatie, dit aan doorgegeven.
	De engineer van Mitel is is dan ook op locatie voor de ARBI.

18-4-2013 8:37	wil eerst KPN en Mitel de tijd gunnen aan het probleem te werken. Een nieuw contact moment wordt door geleerd.
	KLPD LE bijgepraat.
	deze geeft aan dat we met moeten gaan schakelen als we test oals naar Den Haag willen laten maken.
18-4-2013 8:48	meldt dat Avaya naar LE gaat of we hem willen aanmelden.
18-4-2013 9:09	Avaya is op lokale.
18-4-2013 9:20	bijpraten om 10:00 uur en vragen of de LE Operationele problemen ondervindt.
18-4-2013 10:07	gebeld deze geeft aan net getest te hebben met kies 1 koud naar alle hulpdiensten, geen probleem.
	wil wel graag weten wat er gedaan is omdat het nu wel goed gaat.
18-4-2013 10:28	geeft aan dat ze in Den Haag 1 van de 2 ISDN 30 bundels van 112 missen.
	De engineer van AVAYA heeft deze aangemeld bij KPN openbaar en er voor gezorgd dat er geen gesprekken op die defecte bundel wordt aangeboden.
	Dit verklaard dat de KLPD gisteren problemen had met kies 2 door verbinden, KLPD/LE en TB112 de laatste status verteld.
18-4-2013 11:46	geeft aan dat beide 112 bundels en de andere 2 bundels ook weer hersteld zijn.
	BSD Jack gebeld en deze geeft aan dat alle bundels inderdaad hersteld zijn en open staan.
	van Avaya gebeld, deze geeft aan dat alles vanuit de LE weer moet werken.
	gevraagd zowel KIES 1 als KIES2 warm en koud te testen naar alle hulpdiensten in Den Haag.
18-4-2013 12:36	heeft getest alles werkt weer, ze gaan nu koud doorverbinden wij kunnen sluiten.
	gebeld deze geeft aan dat van AVAYA tot 13:30 onsite in GV blijft om te kijken of alles OK blijft.
18-4-2013 13:56	De BSD gevraagd om de logging veilig te laten stellen van de 2 Inkomende ISDN bundels van 112 GV.
	Rapportage toegevoegd van KIES1 doorverbinden naar GV vanuit Driebergen.
18-4-2013 14:02	Status van "Afgehandeld / Gereed" naar "Afgesloten".

### 3. Bevindingen

- o Incident als Prio-1 Incident bij MDC geregistreerd op 17-04-2013 om 17.28 uur.
- o Melding: doorschakelen naar in eerste instantie ambulance MK Amsterdam lukt niet. In tweede instantie lukt ook het doorschakelen naar ambulance Den Haag niet.
- o *Factelijke Impact: naar de ambulance MK Amsterdam en ambulance MK Den Haag kon niet altijd direct doorgeschakeld worden. Oproepen voor ambulance MK Den Haag zijn bij de politie MK Den Haag terecht gekomen.*
- o Incident Amsterdam hersteld op 17-04-2013 om 19.48 uur, Incident Den Haag hersteld op 18-04-2013 om 10.07 uur,
- o *Oorzaak Amsterdam: veel 112-verkeer, tekort een CPA-centralisten. Oorzaak Den Haag: problemen met de ARBI en een onderbreking van 1 van de 2 aanwezige ISDN30'ers. Dit laatste omdat er in de glas-access een omschakeling niet heeft gewerkt zoals dat zou moeten (deze glas-access is van Meldkamer zelf en geen specifieke 112 Infrastructuur, de oorzaak van het niet omschakelen is gevonden en weggenomen).*
- o Alarmering van de verbindingen:  
*De Call Generator simuleert bellers gedrag. Daar heeft dit incident geen impact op gehad en dus is er ook geen alarm ontstaan in de Call Generator. Doordat de drager van de ISDN30 niet onderbroken is geweest (logisch gezien de aard van de verstoring), is er ook geen alarm ontstaan. In de Avaya Gateway ontstaat in dergelijke gevallen een Minor alarm en daardoor is CCA ook niet getriggerd.*
- o Aantal 'Lost calls': geen.  
*Met betrekking Den Haag komt de tweede ISDN30 via een koperkabel bij de meldkamer binnen en is normaal blijven functioneren. Hierdoor is er geen impact geweest voor de bellers (calls zijn automatisch door gerouteerd naar deze ISDN30'er en door de Gateway correct afgehandeld).*

## Conclusies en aanbevelingen

- De 112-Infrastructuur heeft gewerkt zoals het behoort te doen en de back-up voorziening (dubbele ISDN30 lijnen) heeft impact voor de burger voorkomen.
- Het eigenlijke Incident te Den Haag betreft een 112-regio Incident met een eigen prioritering.

**Rapportage Prio-1 Incident  
112 KLPD d.d. 27-05-2013  
Callnr. 187570**

MDC • versie 1.0 • 07-06-2013



© 2013 vts Politie Nederland, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd, 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:** Politie Nederland

**Informatie:** Politie Nederland, Meldkamer Diensten Centrum

**Contactpersoon:**

**Functie:**

**Telefoon:**

**Versie:** 1.0

**Datum:** 07-06-2013

**Status:** Definitief

## **Inhoudsopgave**

1. Inleiding .....	4
2. Verloop van incident 187570 .....	5
3. Bevindingen .....	6
4. Conclusies en aanbevelingen .....	7

## 1. Inleiding

Op 27-05-2013 wordt door Piket van de LE een 112-incident met Prioriteit-2 gemeld bij het NMC. Er wordt gemeld dat gesprekken worden verbroken na doorverbinden regio. Na korte tijd is dit incident op verzoek van LE opgeschaald naar Prioriteit-1. In deze rapportage is het verloop van dit incident beschreven. Tevens zijn conclusies en aanbevelingen opgenomen.

## 2. Verloop van Incident 187570

Datum/tijd	Informatie
27-5-2013 17:57	Incident aangemaakt.
27-5-2013 18:00	Omschrijving veranderd in "112KLPD: dbr-hfs gesprekken worden verbroken na doorverbinden regio".
27-5-2013 18:00	K en T veranderd in "Nee".
27-5-2013 18:05	Informatie toegevoegd: gesprekken worden verbroken nadat men is doorverbonden naar de regio en in een wachtrij is gekomen. Er zijn 3 voorbeelden van het afgelopen uur. (HGL, LBZ, KEN).
27-5-2013 18:08	TB112 ingelicht.
27-5-2013 18:12	BSD is ingelicht en pakt dit op.
27-5-2013 18:14	... SLM LE wil opschalen naar prio 1.
27-5-2013 18:15	Impact van "Prio 2" naar "Prio 1".
27-5-2013 18:19	Intern ingelicht van opschaling naar Prio 1.
27-5-2013 18:34	KPN CCA gebeld en hem eea uitgelegd en mail gestuurd. Hij gaat bellen met Intake.
27-5-2013 18:44	Om 19.00 uur is er een conference call.
27-5-2013 18:44	TB112 heeft de nummers gecheckt of de gesprekken door de beller (mobiel netwerk) zijn verbroken. Nummer van MWB heeft niet in de wacht gestaan maar heeft 27 seconden wektoon gehad en daarna opgenomen door centralist. Toen is er een gesprek geweest van 55 seconden. Deze info doorgegeven aan melder.
27-5-2013 19:04	19.00 uur conference call: heeft rapportage en daaruit blijkt dat in alle gevallen de gesprekken verbroken zijn door de beller.
	We zijn het met zijn allen eens dat het erop duidt dat het geen 112 netwerk probleem betreft. We houden het in de gaten en tot 22.00 uur blijft men warm doorverbinden. Als dit allemaal goed gaat dan kan men overgaan op koud doorverbinden.
27-5-2013 19:52	Melder geïnformeerd en hij is accoord. Vraagt nog wel of men een rapportage heeft vanaf 15.00 uur met gemiste gesprekken. Dit aan Mario BSD doorgegeven.
27-5-2013 19:54	Status van "Geaccepteerd" naar "Wacht op klant".
27-5-2013 20:43	TB112 geeft door dat hij heeft gesproken en dat ze bij de LE performance problemen hebben. Door het warm doorverbinden duurt het langer en men wil nu graag koud doorverbinden. Afsproken dat we om 21:45 uur een conference call beleggen om dit te beslissen.
27-5-2013 21:12	Conference call 20.45 uur. Iedereen is het eens dat de LE weer koud kan doorverbinden. Prio 1 kan hiermee gesloten worden. Afsproken dat als ze eenzelfde melding hebben er gelijk geacteerd word als prio 1.
27-5-2013 21:18	In het 112 netwerk zijn geen problemen geconstateerd. Oorzaak kan door netwerkproblemen van de mobiele gebruikers zijn geweest.
27-5-2013 22:07	TB112 geeft door dat het verzoek om lost calls te zoeken niet te doen is. Er zijn meer dan 3800 calls en hieruit kan men nog niet opmaken wat er met de call gebeurt is. Ook KPN kan hieraan niet voldoen.
27-5-2013 22:13	Melder geïnformeerd.
27-5-2013 22:18	Op verzoek van (procesmanager unit Intake) call op afgehandeld gereed gezet (via TB112).
27-5-2013 22:18	Status van "Afgesloten" naar "Afgehandeld / Gereed".
27-5-2013 23:09	TB112 geeft door dat de lijnen van de CPA bezet waren. Daarom was het niet mogelijk om door te schakelen. De CPA was gewoon druk.
27-5-2013 23:12	Oplossing gewijzigd in: "Doorgezette regio was bezet/in gesprek/druk."
27-5-2013 23:12	Status van "Afgehandeld / Gereed" naar "Afgesloten".

### **3. Bevindingen**

- Incident als Prio-2 incident bij MDC geregistreerd op 27-05-2013 om 17.57 uur.  
Incident als Prio-1 incident bij MDC geregistreerd op 27-05-2013 om 18.15 uur.
- Melding: gesprekken worden verbroken na doorverblinden regio.
- Impact: ten tijde van de melding leek de mogelijkheid aanwezig dat gesprekken verloren gingen.
- Herstel: niet van toepassing.
- Oorzaak: de betreffende regio was bezet / In gesprek / druk.

## Conclusies en aanbevelingen

- De melding vanuit LE is veroorzaakt doordat de betreffende regio 112-gesprekken niet heeft aangenomen in verband met drukte.

12

**Rapportage Prio-1 incident**  
**112 LE 18-08-2013**  
**Callnr. 189489**

MDC • versie 1.0 • 31-10-2013

© 2013 Politie, all rights reserved.

Niets uit deze uitgave mag worden veeleelvoudigd, 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 (via Politie Nederland).

**Uitgegeven door:** Politie

**Informatie:** Politie, divisie Meldkamer Diensten Centrum  
**Contactpersoon:**  
**Functie:**  
**Telefoon:**

**Versie:** 1.0  
**Datum:** 31-10-2013  
**Status:** Definitief



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Verloop van incident 189489 .....	5
Bevindingen .....	8
Conclusies en aanbevelingen .....	9

## Inleiding

Op 18-08-2013 door Piket KLPD een 112 incident met Prioriteit-1 gemeld bij het NMC. Melder geeft aan dat de LE geen gesprekken kan doorzetten naar Eindhoven. In deze rapportage is de samenvatting van het verloop van de incidenten beschreven.

## Verloop van incident 189489

Datum/tijd	Informatie
18-8-2013 13:03	Incident aangemaakt.
18-8-2013 13:04	Omschrijving veranderd in "112KLPD; dbr-hf3 klpd kan geen gesprekken doorzetten naar Eindhoven.
18-8-2013 13:05	Informatie aangevuld: meldt dat LE geen gesprekken kan doorzetten van Driebergen naar Eindhoven / BZO. Zowel koud als warm lukt niet.
18-8-2013 13:06	Impact veranderd in "Prio 1".
18-8-2013 13:07	Aan ext. org. veranderd in "KPN Service Quality Center".
18-8-2013 13:13	De call is bij KPN Service Quality Center ingeschoten, is door SQC opgepakt.
18-8-2013 13:14	Escalatielijijn intern geïnformeerd. Probleem kan ook in Eindhoven, BZO liggen.
18-8-2013 13:25	Referentie # veranderd in "3786026".
18-8-2013 13:26	SQC belegt om 1330u een confcall.
	NMC gaat alternatief telnr testen = 040-nummers op ARBI worden niet aangenomen. 040-nummer op de 112 avaya centrale (openbaar nummer Woensel centrale) wordt aangenomen.
	TB112 geeft aan dat na analyse het lijkt op probleem met ARBI. 112 cal.schakeling heeft weinig toegevoegde waarde. MK Eindhoven is dan nog steeds onbereikbaar.
	BZO gesproken. meldt dat lokaal beheer al is ingelicht en gaat onderzoeken. Ze meldt dat ze nu een omslachtige werkwijze heeft om verkeer af te handelen.
18-8-2013 13:57	ingelicht (piket SLM LE). Volgende update om 14.45 uur.
18-8-2013 14:37	TB112 neemt nu deel aan de ConfCall. Ook al is er een Avaya 3cs probleem, de keten 112 werkt niet optimaal
18-8-2013 14:38	Lokaal beheer BZO gebeld. Hij meldt dat ze nu met lokale 112-bellers de noodtoestellen gebruiken om te bellen met de hulpdiensten BZO. 06-verkeer wordt via DenBosch afgehandeld en via GMS / BIJSTAND22 C2000 Eindhoven aangestuurd.
18-8-2013 14:45	Eindhoven = = onbereikbaar.
18-8-2013 14:50	SLM LE ingelicht over de status
18-8-2013 15:24	Getest met mobiel 112 en warm doorverbonden naar de hulpdiensten in Eindhoven. Deze 3 testcalls zijn geslaagd.
18-8-2013 15:39	Informatie gedeeld in de conferencecall. zag dat centralist 1127 in Driebergen via ONE doorverbond naar Eindhoven. Dit gecheckt bij de sup112 in Driebergen. Er is inderdaad bij het testen vanuit het NMC eenmaal verkeerd doorverbonden. Geen echte 112 call gemist.
18-8-2013 15:44	LB BZO meldt dat de AVAYA monteur via de BSD lastig te bereiken is. BSD is niet bij de prio1 betrokken. gaat BSD ticket laten koppelen aan de prio1 ticket.
18-8-2013 16:06	Er is verwarring in de ConfCall over een calamiteitenschakeling. Er staat geen calamiteitenschakeling maar er is op de 3CS een calamiteitenmodus actief. Dit ontkracht.
18-8-2013 16:34	Het technische doorzetten via KIES2 OPENBAAR werkt wel, echter soms met een vertraging van 4 minuten. Er zijn mn bij de POL maar twee posten.
18-8-2013 16:36	Er is sprake vanuit logfiles dat er via KIES1 NOODNET ook doorverbinden. Ga dit laten testen. De performance wordt in de gaten gehouden door. Hij stemt af bij klachten van de LE of er wederom via DenBosch gerouteerd gaat worden of via een extra alternatief nummer.
18-8-2013 16:53	Het applicatieve deel van de 3CS kan nog niet remote benaderd worden maar wel het basisdeel. Ze zijn een check aan het uitvoeren.
18-8-2013 17:08	LB BZO gebeld. Hij heeft 2 testcalls uitgevoerd WARM KIES1 en deze komen bij de POL uit. Afgesproken dat hij met het KLPD afstemt om via KIES1 WARM door te laten verbinden naar Eindhoven. Dit om de druk van de ketel af te halen qua performanceproblemen. TB112 leest regelmatig de SQL-database uit om onregelmatigheden te constateren en hier actie op te nemen.

	Om 1800uur weer Conf Call.
18-8-2013 17:13	SLM LE de huidige situatie doorgegeven. Over een uur weer een update: 18.15uur. Om 1800uur de conference call.
18-8-2013 19:00	LB BZO meldt dat de engineer van AVAYA de databases bijna up-and-running heeft. Dit is anders dan we in de confcall hebben afgesproken.
	Hierin hebben we afgesproken om risico op alkappen van lopende 112-gesprekken en missen van 112-verkeer eerst alle verkeer via de 3CS AVAYA vrij te maken en daarna pas DB herstel toe te passen...
	Regio gaat NIET akkoord met uitvoeren RFCI Herstart 3CS server.
18-8-2013 19:03	Info gedeeld met.
18-8-2013 19:28	Info AVAYA: - Communications manager CM (Hardphone werkt en calamiteitenmodus actief) gesprekken worden gewoon afgehandeld, - KLPD LE zet steeds meer noodhulp door via ONE (KIES1) en TB112 ziet dat deze gesprekken goed worden opgebouwd en er geen lost calls zijn, - Op applicatieniveau zijn er twee databases die in de restoring mode waren en niet goed synchroniseerden, - Er kan op CM-niveau remote worden gemonitord. Mocht het vannacht verkeerd gaan kan er een calamiteitenmodus worden aangenomen en wordt het verkeer weer met hardphone afgewikkeld, - ADVIES uitvoeren RFC NEGATIEF, van zowel KPN-zijde als regio-zijde. - vervolgactie: controleren van applicatie SQL-databases 3CS AVAYA, calamiteitenmodus ongedaan maken lom LE en regio, testen van softphone.
	20.30uur weer conf. call.
18-8-2013 19:44	Escalatie update:
	het probleem ligt niet in de 112-AVAYA Gateway maar in de AVAYA 3CS. Doorverbinden van 112-calls naar de hulpdiensten in Eindhoven was het probleem evenals LTP-verkeer afhandelen. Eindhoven heeft hierop middels diverse workarounds de hulpdiensten weten te bereiken: lokale 112-calls liepen via GMS en noodtoestellen. mobile calls voor de regio liepen van Driebergen LE via Den Bosch naar de hulpdiensten middels de ether C2000 Bijstandskanaal22 0900-8844 LTP calls werden door de regio zelf teruggebeld. huidige situatie is dat er vanaf het KLPD LE via een workaround doorverbonden (KIES1 WARM) wordt naar Eindhoven voor de Politie om de performance te verbeteren. LB BZO stemt de operationele werkwijze af met het KLPD LE. In geval van klachten geeft hij een alternatief door. Er staan 2 AVAYA systemen in Eindhoven in afwachting van een change. Proces: er zijn twee tickets gemaakt: KLPD via NMC en KPN SQC prio1 en lokaal beheer via BSD een prio major. Er is voor de prio1 gekozen door te zetten omdat de AVAYA onderdeel uitmaakt van de 112-keten. Er is een regelmatige controle vanuit de SQL-database door TB112 om te kijken of er verkeer wordt gemist. Om 1800uur is er een AVAYA specialist applicatieniveau terplaatse en wordt er een vervolggconf.call opgezet met KPN SQC, Multiplay, Avaya, TB112 en NMC om vervolgstappen vast te stellen. In de media is een niet al te zuiver beeld geschetst.
18/8/13 21:38	20.30uur confcall: - applicatie geeft foutmelding mbt databases - systeemontwikkelaar Avaya is opgeschakeld en bekijkt de foutmeldingen - databases zijn normaliter geloadbalanced. Echter gekozen om 1 database leading te maken. - de databases wikkelen het verkeer af van de ARBI 3CS (buiten scope MDC).
18-8-2013 21:40	escalatie MT geïnformeerd. Navraag bij de regio leverde informatie op over dat er ook een probleem was met LTP 0900-8844.

	Eerste analyse was dat het 112-platform in Eindhoven goed te bereiken was, echter doorzetten Intern Eindhoven slaagt niet.
	Een defect (databaseprobleem AVAYA 3CS systeem, blijkt later) in de ARBI in beheer bij de eenheid Brabant (Eindhoven) veroorzaakt de klachten.
	Verloop:
	12.49uur Ontstaan verstoring, bron SQL-database 112
	13.03uur verstoring werd door Landelijke Eenheid gemeld bij NMC met prio1
	13.17uur testcalls vanuit het NMC op lokale 112-bundels geslaagd, testcalls op de lokale nummers hulpdiensten (ARBI) komen niet aan; buiten scope MDC.
	13.30uur Conference Call KPN - MDC; probleem en maatregelen besproken, oorzaken verstoring uitgesloten verstoringen KPN infra.
	13.30uur De CaCo van MK Eindhoven verzoekt Landelijke Eenheid om mobiel 112-verkeer niet in Eindhoven aan te bieden maar in MK Den Bosch, reden: men vertrouwt de ARBI niet.
	MK Eindhoven werkt volgens workaround via buddy en GMS / C2000 voor aansturen hulpdiensten op meldkamer
	14.06uur ARBI AVAYA in calamiteitenmodus gezet.
	De ARBI zit niet in scope MDC, maar is wel een wezenlijk onderdeel binnen de 112-keten.
18-8-2013 23:08	SLM LE geeft aan niets meer te hebben gehoord en gaat er vanuit dat het weer in orde is. Laatste stand van zaken doorgegeven en dat NMC met de supervisor op de MK belt.
18-8-2013 23:10	LE gesproken en ze verbinden nog steeds warm door via het ONE netwerk. Voor zover weet gaat alles goed.
18-8-2013 23:31	Conference Call om 23:30uur.
	NMC, TB112, Avaya, KPN, NOC, SQC.
	Avaya: werkende SQL2 ICS omgeving. Engineers zijn aan het testen geweest. Alles goed, men verdacht de SQL1 omgeving. Morgen verder onderzoek.
	Men gaat de SQL2 operationeel maken.
	KPN: meldingen mbt deze call via KPN SQC en niet via BSD.
	Er is op dit moment geen automatische failover. Dus mocht het fout gaan dan moet dit handmatig gebeuren. Pikelman Avaya weet hoe en wat.
	Het is nog niet genormaliseerd, zodra dit gedaan is dan kan men op de normale manier doorverbinden. Afsproken is nu dat de LE via kles 2 moet doorverbinden naar politie.
	NMC belt met LB BZO en LE om dit af te spreken.
	Afsluitende CC om 9uur morgenochtend.
19-8-2013 0:01	Gebeld met LB BZO en in CC met LE afgesproken dat er vanaf nu alles doorverbonden wordt via kles 2. Als de avaya in EHV genormaliseerd is dan neemt contact op met en gaan ze eea testen. Hans laat daarna weten aan het NMC of de testen in orde zijn en of alles weer op de normale manier wordt doorverbonden.
19-8-2013 0:42	LB BZO belt en geeft door dat alles weer werkt, LE verbindt de gesprekken weer normaal door zoals het hoort. Morgen gaat men verder.
19-8-2013 0:46	SQC ook geïnformeerd.
19-8-2013 0:47	3CS werking BZO: Omzetting naar reguliere productie afhandeling ipv gebruik maken van de calamiteiten modus. Inmiddels is de omzetting naar de SQL02 database is met succes afgerond.
	Functioneel werkt het systeem weer zoals voor het incident.
19-8-2013 1:05	Status van "Geaccepteerd" naar "Afgehandeld / Gereed".
19-8-2013 1:06	Afsluitcode veranderd in "Buiten scope dienstverlening".
19-8-2013 1:06	Oorzaak veranderd in "Externe stoorbron: ARBI".
19-8-2013 10:06	Storing zit in de ARBI in Eindhoven, alles werkt daar nu 100% ze gaan nu wel zoeken naar de root cause en er is tijdelijk een verhoogde dijkbewaking.
	Melder LE en SLM LE geïnformeerd.

## Bevindingen

- o Incident als Prio-1 bij MDC geregistreerd op 18-08-2013 om 13.03 uur.
- o Melding: LE kan geen gesprekken doorzetten naar Eindhoven.
- o Impact: LE kan de 112-gesprekken niet kwijt bij de regio.
- o Incident afgesloten op 19-08-2013 om 01.05 uur.
- o Oorzaak: ARBI van Brabant Zuid Oost.
- o Geen 112-calls gemist.

## Conclusies en aanbevelingen

- Oorzaak lag in de ARBI van Brabant Zuid Oost.