



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Verhoogde dijkbewaking tijdens landelijke uitrol CoronaMelder

Versie: 091020
Status: Definitief
Auteur: -
Geldig tot: -

1. Communicatielijnen

1.1. Inleiding

Dit document beschrijft de communicatielijnen rondom de landelijke uitrol van CoronaMelder in geval van verstoringen.

De reguliere processen zijn en blijven het uitgangspunt tijdens dit weekend in geval van verstoringen.

Dat betekent dat we naast de reguliere processen (piket dienst, incidentproces, escalatielijnen) ook allemaal extra opletten en stand-by zijn de komende dagen. Dat kan dus betekenen dat dit weekend, mocht er iets misgaan, we naast de reguliere processen ook daarbuiten met elkaar schakelen, zodat we extreem snel kunnen reageren en acteren waar het nodig is.

We bellen elkaar waar nodig en houden elkaar op de hoogte van alle gebeurtenissen, bij het bouwteam, KPN en CIBG.

Er is een tijdelijke appgroep waarin 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e elkaar op de hoogte houden.

1.2. Doelgroep

Alle betrokkenen in geval van verstoring van de dienstverlening.

1.3. Communicatielijnen in geval incidenten

Afhankelijk waar/door wie de verstoring wordt geconstateerd worden de andere partijen geïnformeerd. CIBG heeft de regie hierin.

In alle gevallen wordt het incident bij de CIBG service desk ingediend, dat kan telefonisch (piketdienst) en/of via e-mail (kantoor tijden). CIBG registreert dit in TopDesk. Na eerste analyse wordt het incident doorgezet naar de betreffende oplosgroep(en).

Deze zijn:

<i>Betreft:</i>	<i>Oplosgroep:</i>	<i>Bereikbaar via:</i>
Incident melden	CIBG service desk	070- 5.1.2e 5.1.2e @minvws.nl
Middleware / GGD-portaal	CIBG technisch beheer	070 – 5.1.2e
App/GGD Portaal/backend	Bouwteam	5.1.2e @cyberoperaties.nl #infra-general
Netwerk, hosting, colocation	KPN Cloudservices	088- 5.1.2e 5.1.2e @kpn.com
CDN/ SOC-SIEM	KPN Enterprise Service Desk	088- 5.1.2e 5.1.2e @kpn.com

1.4. Verhoogde dijkbewaking

Op de volgende onderdelen is verhoogde dijkbewaking (extra communicatie naast bestaande processen) als volgt ingeregeld:

Betreft:	Aanleiding:	Communicatielijnen:
Helpdesk	Toename van een bepaalde/opvallende melding	Webhelp heeft rechtstreeks contact met bouwteam (5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e)
GGD-portaal	Verstoring op het GGD-portaal	Appgroep GGD waar namens bouwteam 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e in zitten
Security	Melding vanuit SOC	Telefonisch contact met 5.1.2e door CISO KPN
Privacy	Privacy gerelateerde verstoring	Telefonisch contact met 5.1.2e
Alerting	Melding vanuit monitoring (ELK/StatusCake)	Naast Slack (#infra-general) is er een appgroep met 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e / 5.1.2e
Website CoronaMelder.nl	Verstoring/ update content	Bellen met 5.1.2e / Freedom internet
Escalatie	PO/P1 verstoring en/of blokkade bestaande processen/afspraken	5.1.2e belt 5.1.2e

1.5. Contactgegevens

Expertise	Naam	Telefoon	Mail
CIO Office - Directeur	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
CIO Office – plv CIO	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
	5.1.2e 5.1.2e	+316 5.1.2e	5.1.2e @paconsulting.com
Politieke afstemming	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
Politieke afstemming	5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minbzk.nl
Politieke afstemming	5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
Security – coördinatie	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @coronamelder.nl
Privacy – coördinatie	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @coronamelder.nl
Bouwteam	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	+316 5.1.2e +316 5.1.2e +316 5.1.2e +316 5.1.2e +316 5.1.2e +316 5.1.2e	5.1.2e @ 5.1.2e .email 5.1.2e @dictu.nl
Bouwteam – Incident management	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @newnexus.nl
Bouwteam - apps/backend	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e
Bouwteam – GGD-Portal	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @windesheim.nl
Bouwteam – Google/Apple	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @dictu.nl
Bouwteam - Google/Apple	5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @dictu.nl

Bouwteam – overall	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	071 5.1.2e	5.1.2e @webweaving.org
Communicatie - coördinatie	5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minbzk.nl
Communicatie – helpdesk (telefonie, email, web care)	5.1.2e	+31 65 5.1.2e	5.1.2e @webhelp.com
Communicatie – website / tech community	5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e@ 5.1.2e
Communicatie – website hosting	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e Freedom internet	06- 5.1.2e 088- 5.1.2e	5.1.2e @coronamelder.nl
Adoptie – Coördinatie	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @pblq.nl
GGD - coördinatie	5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
CIBG - Project	5.1.2e	+316 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
CIBG - Beheer	5.1.2e	06- 5.1.2e	5.1.2e @minvws.nl
KPN – infra / coördinatie	5.1.2e 5.1.2e	+31 6 5.1.2e	5.1.2e @kpn.com
KPN – infra / coördinatie	5.1.2e	+31 6 5.1.2e	5.1.2e @kpn.com