

To: (10)(2e) (10)(2e)
Cc: (10)(2e) (10)(2e) @icloud.com; (10)(2e) (10)(2e) @minvws.nl; (10)(2e)
 (10)(2e) @dictu.nl; (10)(2e) (10)(2e); (10)(2e) (10)(2e)
From: (10)(2e)
Sent: Wed 8/26/2020 7:49:24 PM
Subject: Re: KPN/CIBG
Received: Wed 8/26/2020 7:49:39 PM

Ik ben benieuwd of hier al concrete afspraken uit zijn voortgekomen. Is er al helderheid over ondersteuning de komende maanden?

Op do 20 aug. 2020 om 21:19 schreef (10)(2e) <(10)(2e)>

In aanvulling hierop - dit blokkeerde ook het onderzoek naar een falende connectie tussen de Productie database en een van de productie servers (die KPN of andere logging/alarming kennelijk wederom gemist had); mogelijk door een al dan niet gerelateerde en onaangekondigde verandering aan het KPN netwerk.

En bij KPN kwam ik niet verder dan 'Er is iets verandert maar geen idee, er is absoluut geen 24x7 & morgen ben je de eerste, stuur maar een emailtje'.

Weinig verheffend. En volstrekt niet verantwoord voor een applicatie die miljoenen Nederlands in hun zak hebben in deze Corona context.

(10)(2e)

On 20 Aug 2020, at 21:05, (10)(2e) <(10)(2e)> wrote:

Hi (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)

Rond 19.00 vanavond viel ineens ons zicht op de logging weg – bleek dat KPN de beveiliging ervan had aangepast.

Daardoor hadden we een tijdlang geen toegang tot de logging van oa de productieomgeving. Ik was vanmiddag niet bereikbaar, maar ik bleek een e-mail in m'n mailbox te hebben met de credentials. Deze wijziging was onaangekondigd. In de afgelopen weken is dit vaker gebeurd, dat er ineens instellingen werden gewijzigd die ons kostbare tijd kostte, maar nu we in productie zijn kan dit echt niet.

Daarnaast is CIBG zeer slecht bereikbaar. In verband met een uitrol naar productie vroeg ik (10)(2e) te schakelen met (10)(2e) maar die neemt niet op. We zouden eerder vandaag horen wat hun bereikbaarheid zou zijn, maar ik heb dat tot op heden niet ontvangen. Dat we daar op dit stadium van het project nog over aan het onderhandelen zijn is echt onacceptabel.

Uit de monitoring halen we nog allerlei kleine en grotere onvolkomenheden, en juist nu is het ongelofelijk belangrijk dat we op z'n minst tot een uur of 10 in de avond kunnen schakelen. Ik begreep dat dit ook door (10)(2e) (10)(2e) is aangekaart, maar ik wil extra onderstrepen dat dit ons niet alleen ernstig vertraagd, maar ook een groot risico is voor de continuïteit van CoronaMelder.

Concreet:

- Er moeten glasheldere afspraken gemaakt worden over wijzigingen die KPN uitvoert aan onze infrastructuur. Deze moeten altijd worden aangekondigd en ingepland.
- Er moet een heel duidelijke afspraak zijn over wie we bij CIBG kunnen bereiken. Tot 1 november staat er nog een lange lijst van complexe zaken op de rol, waarvoor we vaak in de avond en soms in het weekend zullen willen uitrollen. We hebben dus tot die tijd uitgebreide beschikbaarheid nodig, niet alleen tijdens kantooruren.

Kunnen we dit morgen nog fixen?