



Calamiteitenprocedure

Klimaatproblemen MER-SER Ruimten

Spui 68-70 / Leyweg 813



Auteur: Len Steenvoorden

Datum: Juni 2014

Versie: 1.3

Status: Definitief

Gebouwen & Installaties

Inhoudsopgave

1		Versie
2		Inleiding
2.1	Doel	
2.2	Toepassingsgebied	
2.3	Betrokkenen	
2.4	Communicatie	
2.5	Noodmaatregelen	
2.6	Prioritering	
2.7	Opdrachtverstrekking	
2.8	Informatiebehoefte CMK	
3		Procesbeschrijving
3.1	Stroomschema bij constatering verhoging servertemperatuur	
3.2	Stroomschema bij constatering verhoging temperatuur door HAAGnet	
3.3	Stroomschema bij constatering defect installatie/ fysieke schade	
3.4	Stroomschema afhandeling	
4		Rapportage/ registratie
4.1	CMK	
4.2	Wachtdienstmedewerker Automatisering	
4.3	Wachtdienstmedewerker G&I	

Bijlage 1; Overzicht ruimtes waarop de procedure 'klimaatproblemen technische ruimtes' van toepassing is.

Bijlage 2: Stappenplan noodscenario G&I bij uitvallen noodstroomaggregaat.

Bijlage 3: Kritieke waarden apparatuur.

Bijlage 4: MIR. (Major Incident rapportage)

Bijlage 5: Quick Reference Card Procedure.

Bijlage 6: Memo Peter Otterloo d.d. 4-6-2014

.....
.....

1 Versie.

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
1.0	08-07-2009	Helge Kooistra	Definitief
1.1	23-01-2013	Len Steenvoorden	Concept in bewerking
1.2	25-01-2013	Len Steenvoorden	Definitief
1.3	17-06-2014	Len Steenvoorden	Definitief

Distributie		
B&V		
Automatisering		
IDC G&I		
B&V/Veiligheid	Peter Otterloo	

2 Inleiding

Productgroep Automatisering huurt technische ruimtes van het IDC cluster Huisvesting. Binnen dit cluster verzorgt de productgroep G&I de klimaatinstallaties en stroomvoorziening. De scope van de productgroep G&I omvat het beheer van alle technische systemen in gemeentelijke panden (stroom, koeling, gebouwbeheer e.d.) behalve de ICT. In de gehuurde technische ruimtes staan apparatuurkasten, welke worden beheerd door Infrabeheer (HAAGnet). Serverbeheer is naast HAAGnet zelf gebruiker van deze kasten voor het plaatsten van servers en richt deze kasten in. In feite is Serverbeheer klant van Infrabeheer (HAAGnet), en uiteindelijk dus ook afhankelijk van de productgroep G&I van het IDC cluster Huisvesting.

Onderdeel	Verantwoordelijk
Gebouw	IDC/G&I
Koeling, elektra, etc	IDC/G&I
Housing (kastruimte)	Infrabeheer/ HAAGnet
Inhoud kasten	Serverbeheer Automatisering, HAAGnet (eigen apparatuur), IDC/ Beveiliging en Veiligheid (eigen apparatuur), Externe partijen (eigen apparatuur)

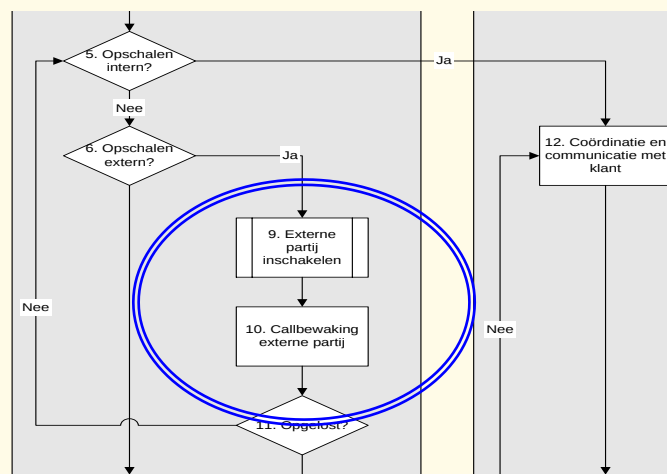
Bovenstaand overzicht laat de afhankelijkheid zien en de noodzaak dat de afzonderlijke procedures goed op elkaar aan moeten sluiten. De afspraken zijn vanuit Automatisering oogpunt voornamelijk van belang voor Infrabeheer, Serverbeheer en Security, omdat de server- en netwerkapparatuur van Automatisering in de ruimtes staan en bepaalde noodmaatregelen bij koelingsproblemen (open zetten van deuren) het fysieke beveiligingsniveau kunnen beïnvloeden.

2.1 Doel

In deze procedure zijn de afspraken vastgelegd die moeten worden gevolgd bij koelingsproblemen van de technische ruimtes. De prioriteit die Automatisering aan de storing heeft toegekend zal overgenomen moeten worden door IDC/G&I, en de wijze van communiceren moet eenduidig verlopen en bij alle betrokken bekend zijn.

2.2 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op koeling/stroomuitval die alleen *buiten kantoor* ontstaan in de MER-SER ruimten die onder beheer van IDC/ G&I vallen, en waarin computerapparatuur van Automatisering staat. Deze procedure zullen altijd als Prio 1-incident worden opgepakt. In bijlage 1 worden deze ruimtes gespecificeerd. Deze procedure is een verdieping van de 'Generieke wachtdienstregeling Automatisering', daar waar de stap 'externe partij inschakelen' wordt gezet, gevolgd door 'callbewaking externe partij'.



Intern Dienstencentrum Gebouwen & Installaties

De procedure kan op meerdere manieren starten:

- 1) Door een alert vanuit de eigen systemen onderneemt IDC/G&I actie.
In dat geval zal er ook een melding naar Automatisering / HAAGnet moeten gaan, Op haar beurt licht HAAGnet de Manager van Dienst Automatisering in welke de systemen in de ruimte extra in de gaten zal laten gaan houden.
- 2) Door een alert vanuit de serversystemen van Automatisering (temperatuur loopt op) zullen de serverbeheerders via de CMK de wachtdienstmedewerker IDC/G&I inschakelen. Nadat IDC/G&I is ingeschakeld zal Automatisering de vinger aan de pols houden van de eigen systemen, en indien nodig contact opnemen met IDC/G&I als er kritieke waarden worden bereikt.
- 3) Een alert vanuit HAAGnet apparatuur .
- 4) Bij het lopen van de controle rondes kan de CMK fysieke schade constateren, zoals o.a. rook, lekkage, brand, etc. (Zie calamiteitenprocedure G&I)

De procedure eindigt als Automatisering aangeeft dat deze kan worden afgesloten. Hiervoor moet de temperatuur in de technische ruimtes weer constant zijn en de technische uitgangssituatie moet weer zijn hersteld.

2.3 Betrokkenen

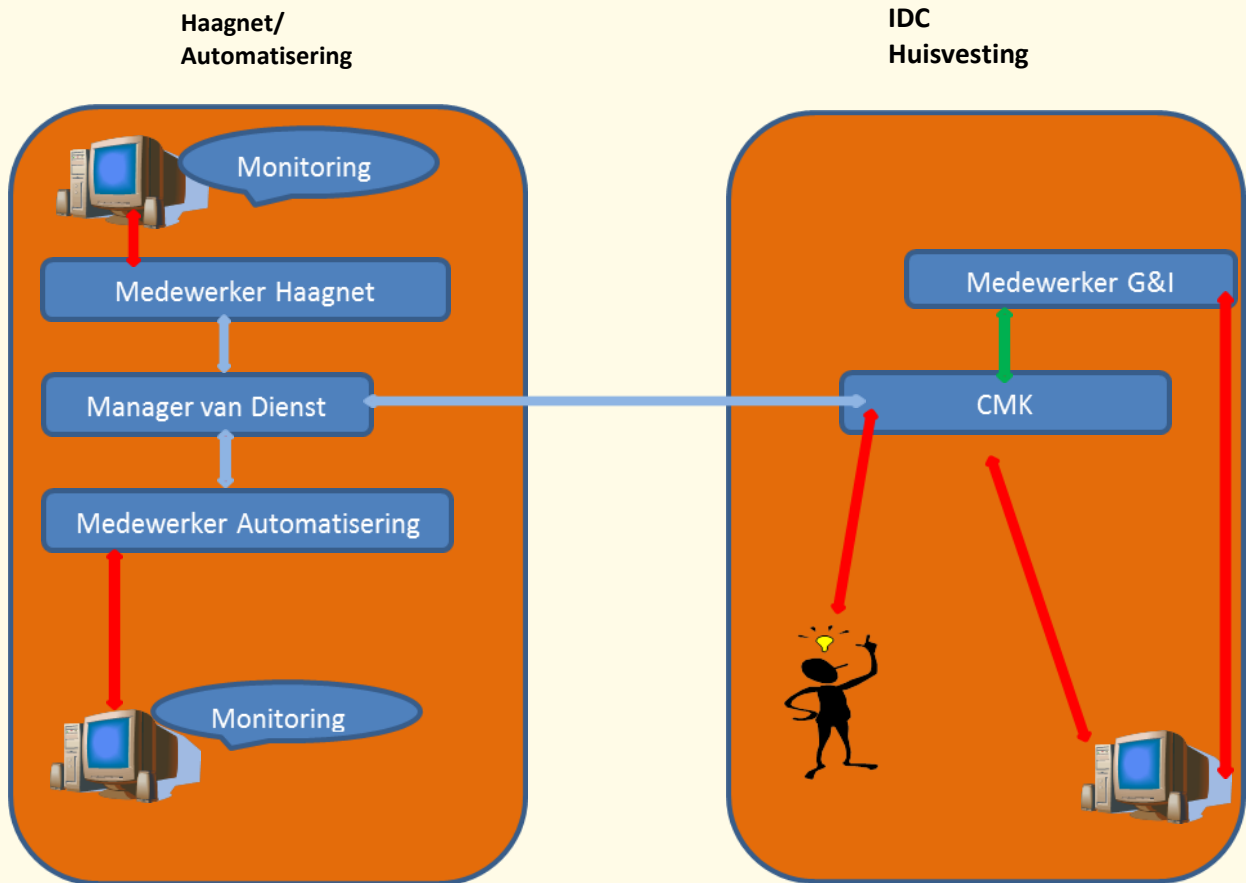
Vanuit het oogpunt van Automatisering zijn de betrokken partijen:

Rol	Toelichting
Wachtdienstmedewerker Automatisering	Krijgt melding van Serversystemen van Automatisering. Bij defecten wordt de wachtdienstmedewerker Automatisering geacht de storing aan de eigen apparatuur te verhelpen en eventuele noodmaatregelen door interne of externe partijen in gang te (laten) zetten om blijvende schade en / of dataverlies te voorkomen.
Automatisering / HAAGnet	HAAGnet heeft eigen sensoren in de computerruimtes staan die onder andere de temperatuur en het vochtgehalte meten. Deze zijn wel afgestemd op de kritieke waarden voor de eigen apparatuur, maar kunnen ook een signalerende functie richting Automatisering of CMK hebben. HAAGnet geeft een melding af, maar zal zelf alleen actie ondernemen als de eigen apparatuur in gevaar komt. Deze meldingen komen binnen bij de afdeling Monitoring van HAAGnet.
Wachtdienstmedewerker G&I	Is contactpersoon daar waar het problemen aan de technische installaties buiten kantoor tijd betreft, stuurt haar externe partijen aan. Heeft contact met de CMK, de wachtdienstmedewerker Automatisering en externe partijen. Krijgt melding van problemen aan de technische installaties via het GBS (Gebouwen Beheer Systeem) of via Centrale Meldkamer.
CMK	De Centrale Meldkamer is 24*7 aanwezig, buiten kantoor tijd komen de meldingen van het GBS ook hier binnen. Heeft bij een melding vanuit GBS contact met de wachtdienstmedewerker G&I en verleent toegang tot panden of ruimtes. Is dus altijd op de hoogte wie er actief zijn. Kan voorbereidingen treffen voor noodmaatregelen (Reserve systemen vast naar de MER ruimtes brengen, deuren openzetten, etc.)
Manager van Dienst Automatisering	Interne escalatie voor de wachtdienstmedewerker Automatisering
Manager G&I	Interne escalatie voor de wachtdienstmedewerker G&I

De wachtdienstmedewerker Automatisering (Serverbeheer en HAAGnet) en de Manager van Dienst Automatisering bepalen of G&I noodmaatregelen moet treffen, waarbij de voorkeursroute via de Manager van Dienst loopt. Indien snelheid is geboden kan hier van afgeweken worden en wordt de opdracht door de wachtdienstmedewerker Automatisering gegeven. De wachtdienstmedewerker G&I heeft mandaat daar waar het gaat om het opstarten van noodmaatregelen en het aansturen van externe partijen.

2.4 Communicatie (Start)

Tijdens de start tussen betrokkenen van Automatisering en Huisvesting verloopt dit in principe altijd via de Centrale MeldKamer en de Manager van Dienst Automatisering:



Het opstarten van deze communicatie (de rode pijlen) kan bij het Automatisering gebeuren door:

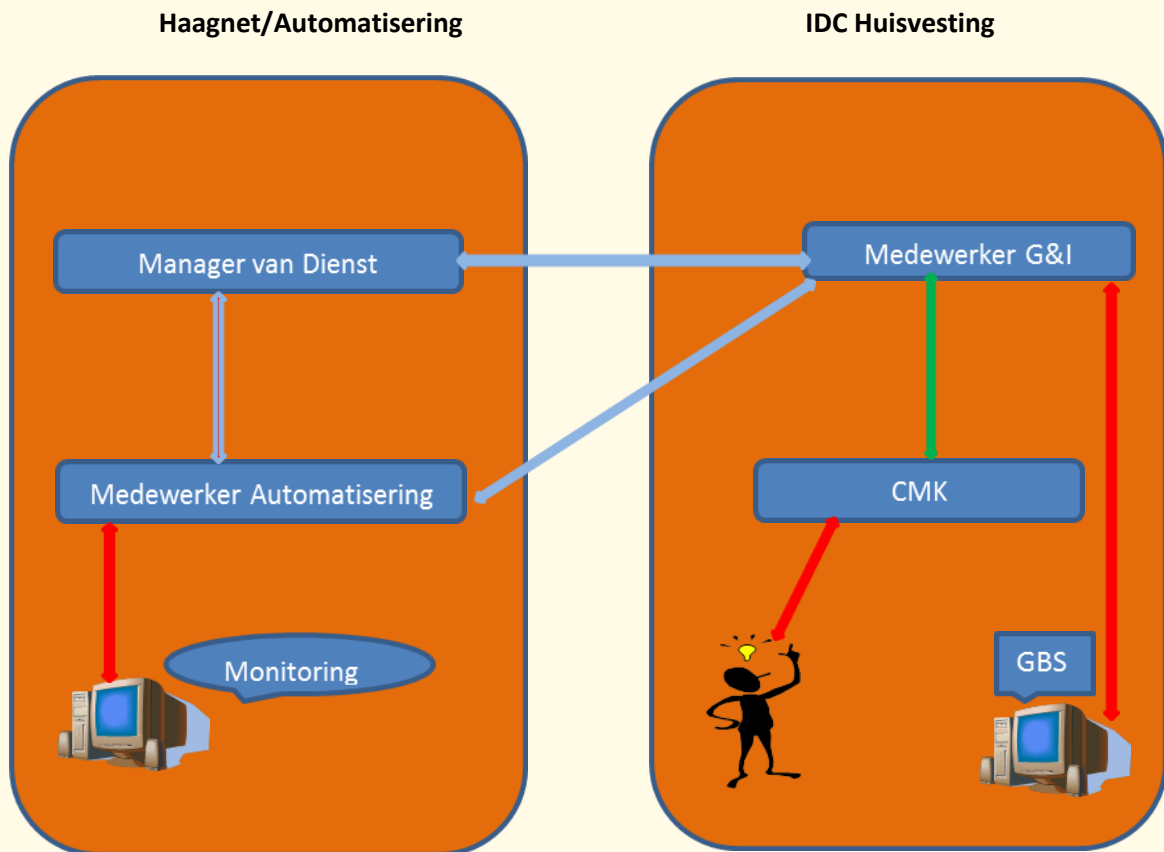
- Medewerker Automatisering (constateert oplopende temperatuur) → informeren Manager van Dienst Automatisering
 - HAAGnet constateert oplopende temperatuur → informeren Manager van Dienst Automatisering
- De Manager van Dienst zal hierna contact opnemen met de CMK.
Het kan echter voorkomen dat de wachtdienstmedewerkers Automatisering (serverbeheer en HAAGnet) door de noodzaak van snelle actie eerst de CMK informeert en dán pas de Manager van Dienst.

Als de communicatie wordt opgestart door IDC Huisvesting, wordt dit gedaan door:

- Medewerker G&I (constateert uitvallende koelinstallatie) → informeren CMK
- CMK (constateert fysieke schade) → Informeren Wachtdienstmedewerker G&I

Afhandeling:

Zodra de CMK wordt ingeschakeld, zal deze *direct* de benodigde communicatie opstarten, dus zal er contact opgenomen worden met Manager van Dienst Automatisering en de wachtdienstmedewerker G&I.



Zodra de communicatie is opgestart en de CMK doorgegeven heeft wie er betrokken zijn, is het zaak om snel beslissingen te kunnen nemen. Het contact moet dan niet meer via de CMK lopen, maar de medewerkers en beslissers communiceren rechtstreeks met elkaar over de voortgang en de uit te voeren stappen. Automatisering kan nog extra informatie halen uit de monitoring, Huisvesting kan via GBS en fysieke controle door de CMK extra worden geïnformeerd.

HAAGnet zal nadat de melding richting Manager van Dienst Automatisering is gegaan, verder niet betrokken worden in de communicatie omdat HAAGnet alleen in actie zal komen als de eigen apparatuur gevaar loopt.

2.5 Noodmaatregelen

G&I heeft ten behoeve van de continuïteit een noodkoeling (zie bijlage 2) ter beschikking. Het opstarten van dit noodscenario neemt enige tijd in beslag, in de tussentijd kunnen er al wel acties worden ondernomen die kunnen bijdragen aan een verlaging van de temperatuur in de technische ruimte. In bijlage 2 zijn dit noodscenario en de tussentijdse extra acties uitgewerkt.

Serverbeheer Automatisering kan als noodmaatregel bij dreigende schade aan de apparatuur door oplopende temperatuur in de technische ruimte, alle servers gecontroleerd downbrengen.

2.6 Prioritering

In het GBS (Gebouwen Beheer Systeem) kan prioriteit aan bepaalde systemen worden toegekend. G&I heeft voor alle systemen die betrokken zijn bij de koeling van de technische ruimtes, de hoogste prioriteit ingesteld. Mocht er toch verschil van prioritering zijn tussen Automatisering en G&I dan zal de prioriteit die Automatisering aan de storing toekent, leidend zijn.

2.7 Opdrachtverstrekking

Als door Automatisering wordt ingeschat dat de storing gevolgen kan hebben voor het functioneren van de computerapparatuur, kan vanuit Automatisering de opdracht worden verstrekt voor het in gang zetten van de noodmaatregelen. Hierover kan geen discussie worden gevoerd. Deze opdrachtverstrekking loopt normaal gesproken via de Manager van Dienst Automatisering, maar kan afhankelijk van de noodzaak voor snelle actie ook vanuit de wachtdienstmedewerker Automatisering rechtstreeks naar de wachtdienstmedewerker G&I verlopen.

Door deze werkwijze is de kans klein dat er geëscaleerd moet worden, als dat toch moet gebeuren dan zal de Manager van Dienst Automatisering contact opnemen met de Manager G&I. Deze draait echter niet in een wachtdienst mee dus kan niet standaard in de procedure worden opgenomen.

2.8 Informatiebehoefte CMK

De CMK is verantwoordelijk voor de toegangsbeveiliging van de panden en fungeert als 'achtervang' voor diverse type meldingen buiten kantoor tijd. Binnen deze procedure is de CMK bovendien het centrale punt dat over informatie beschikt wie waar mee bezig is. De CMK zal dus moeten worden geïnformeerd bij:

1. Optreden van een verstoring waarvoor actie van Automatisering of G&I benodigd is. CMK heeft hierdoor ook overzicht over de lopende acties en kan aangeven of er al een van de betrokkenen actief is.
2. Benodigde toegang tot een pand. Aan de CMK zal moeten worden gemeld als er buiten openingstijd een pand wordt betreden. Ook bij het verlaten van een pand moet de CMK worden geïnformeerd.
3. De CMK wordt geactiveerd bij het optreden van een melding, en blijft gedurende de gehele afhandeling paraat. Als de melding is opgelost zullen betrokkenen dit moeten melden bij de CMK.

3 Procesbeschrijving

Hieronder volgt de procesbeschrijving van de procedure klimaatproblemen stadhuis. De procesbeschrijving is vanwege de leesbaarheid in meerdere delen gesplitst:

Initiatie

Het proces kan op meerdere manieren geïnitieerd worden;

1. G&I constateert een storing aan het koelingssysteem
De meldingen van het GBS (Gebouwen Beheer Systeem) komen binnen bij zowel de wachtdienstmedewerkers G&I als de CMK. De CMK fungeert als achtervang en zal altijd contact opnemen met de wachtdienstmedewerker G&I om te verifiëren of de melding wordt opgepakt. Ook geeft de CMK aan de Manager van Dienst van Automatisering door wie er van G&I met de storing bezig is. Zie 3.3 en Memo Peter Otterloo d.d. 4 juni 2014
2. HAAGnet constateert een verhoging van de omgevingstemperatuur
Middels eigen sensoren kan HAAGnet een signaal over een stijgende omgevingstemperatuur krijgen. Ook de eigen apparatuur van HAAGnet kan meldingen genereren. Deze meldingen komen binnen bij de afdeling Monitoring van HAAGnet, via de Sitemanager HAAGnet wordt de Manager van Dienst van Automatisering ingelicht. Zie 3.2. Verdere actie verloopt zoals in punt 1.

Intern Dienstencentrum Gebouwen & Installaties

3. Serverbeheer Automatisering constateert een verhoging van de (server)temperatuur. In dat geval zal Serverbeheer Automatisering van de Manager van Dienst (of zelf rechtstreeks) contact opnemen met de Centrale Meldkamer, deze zet de melding door naar G&I. De Centrale Meldkamer geeft de naam van de behandelaar van G&I door aan Automatisering, waarna deze onderling overleggen oer de te nemen maatregelen en de beoogde oplostijd. Zie 3.1
4. CMK constateert fysieke schade bij een of meerdere MER ruimtes
CMK kan op de rondes door het Spui en SDK Leyweg fysieke schade constateren zoals waterschade, rook, zeer hoge gevoelstemperatuur, etc. De constatering van fysieke schade door de CMK verloopt dezelfde route die wordt gevolgd bij een melding vanuit het GBS. Zie 3.3

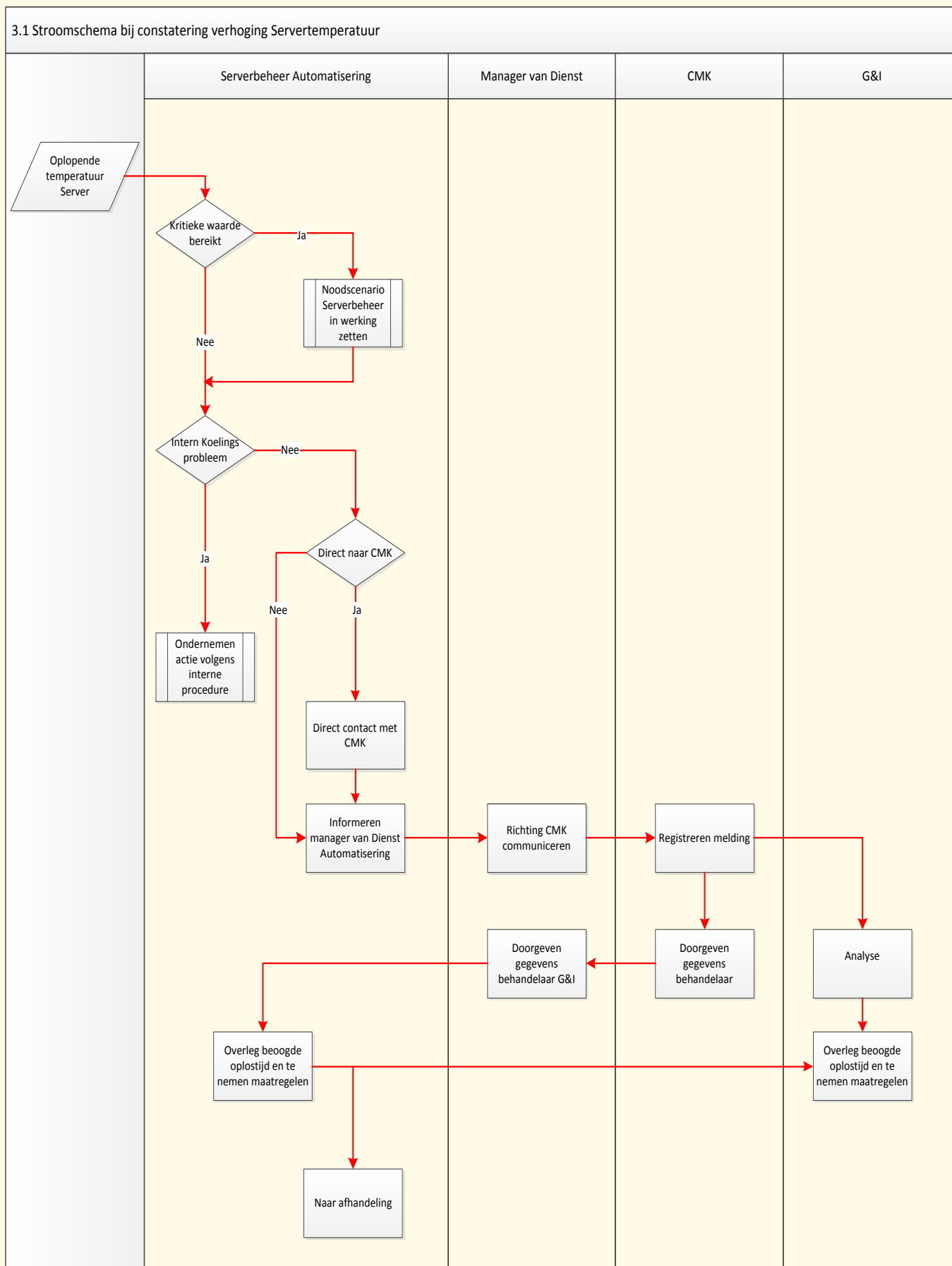
In alle bovenstaande gevallen zal er op zo'n kort mogelijke termijn onderling overleg plaats moeten vinden tussen Automatisering en G&I om een inschatting te kunnen maken van benodigde (nood)maatregelen en de verwachte oplostijd.

Afhandeling

Vanaf het moment dat er onderling overleg is over de beoogde oplostijd en de te nemen maatregelen, verloopt de afhandeling voor alle bovenstaande punten hetzelfde. Zie 3.4.

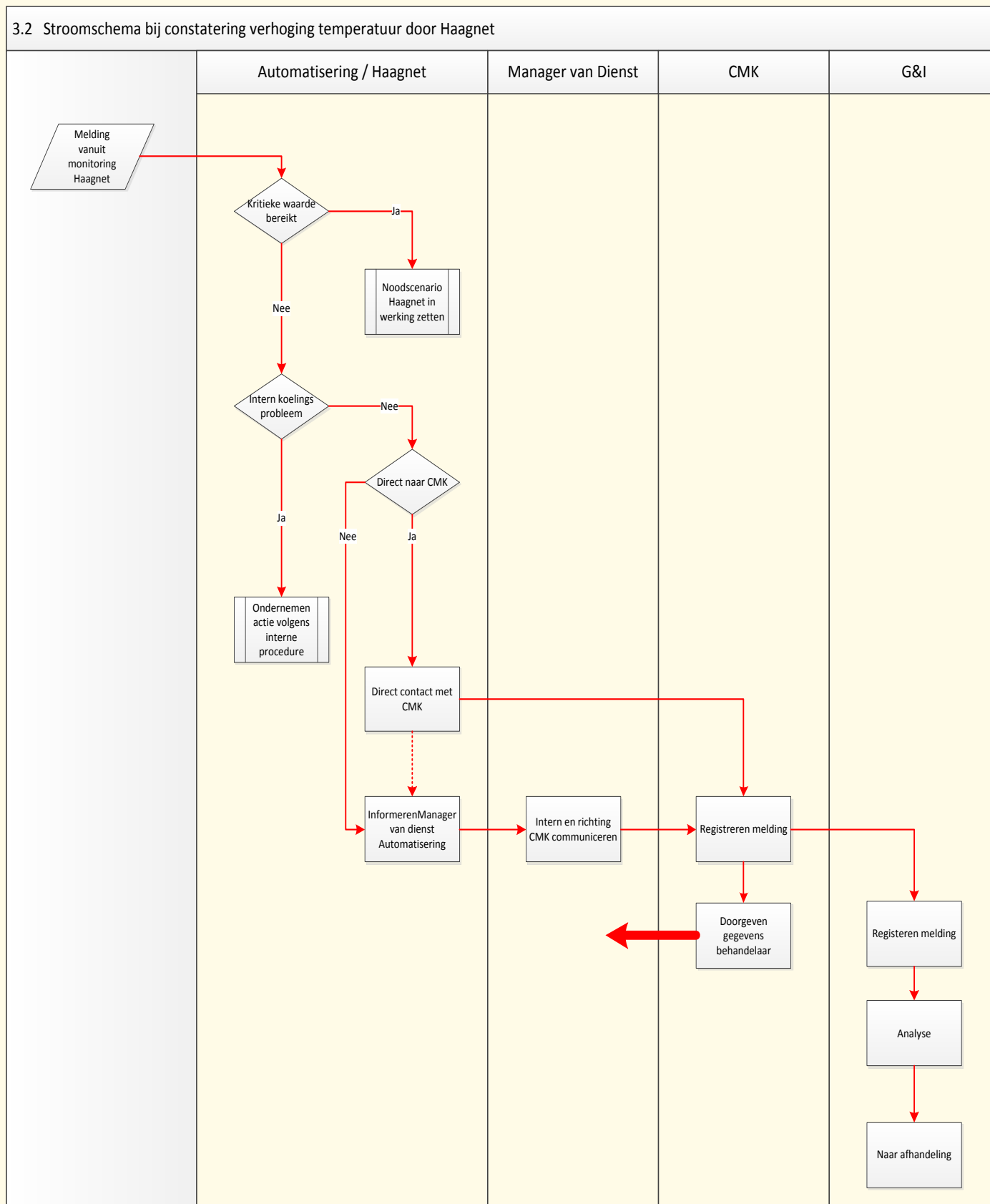
Intern Dienstencentrum Gebouwen & Installaties

3.1 Stroomschema bij constatering verhoging servertemperatuur



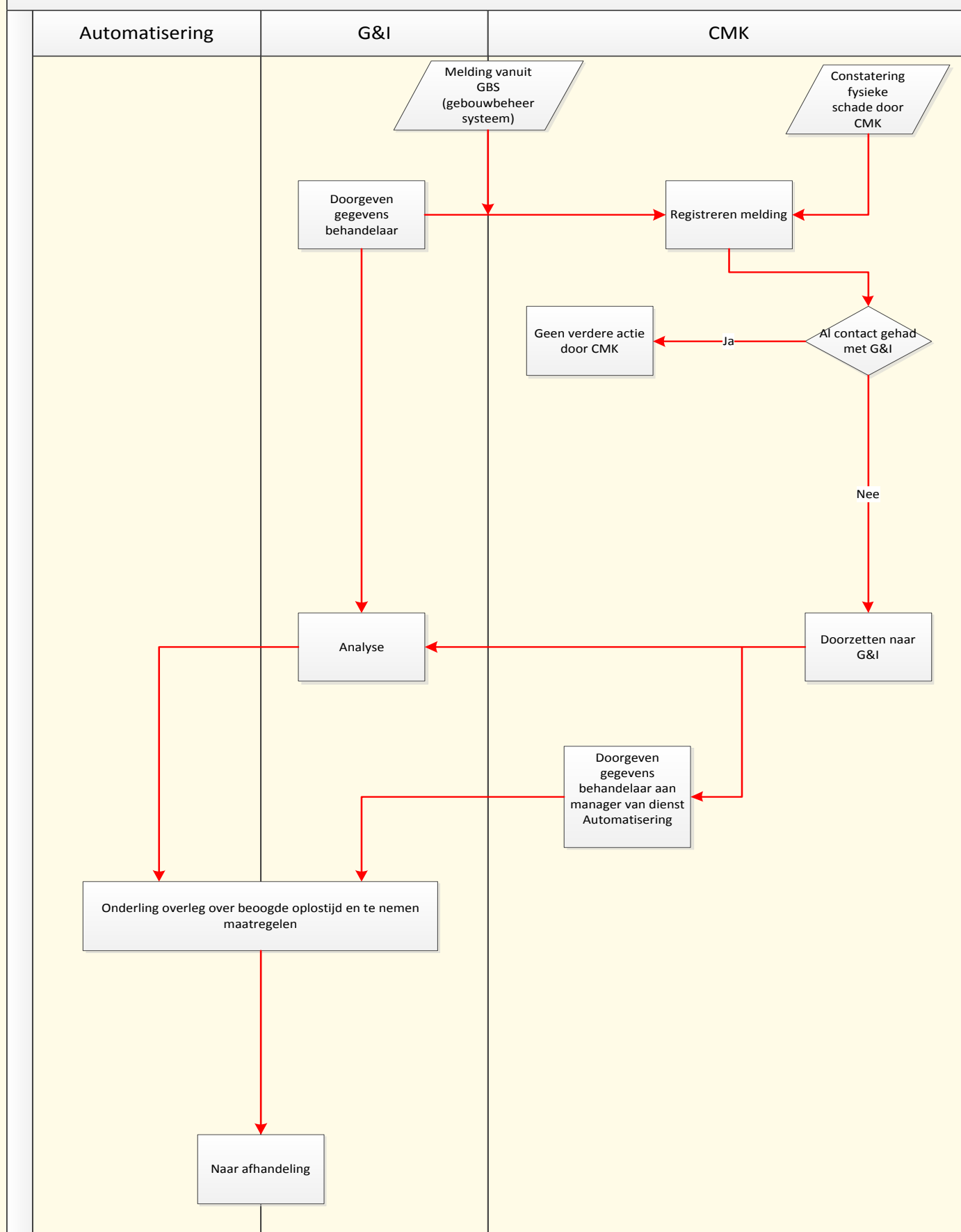
Intern Dienstencentrum Gebouwen & Installaties
3.2 Stroomschema bij constatering verhoging temperatuur door HAAGnet

3.2 Stroomschema bij constatering verhoging temperatuur door Haagnet



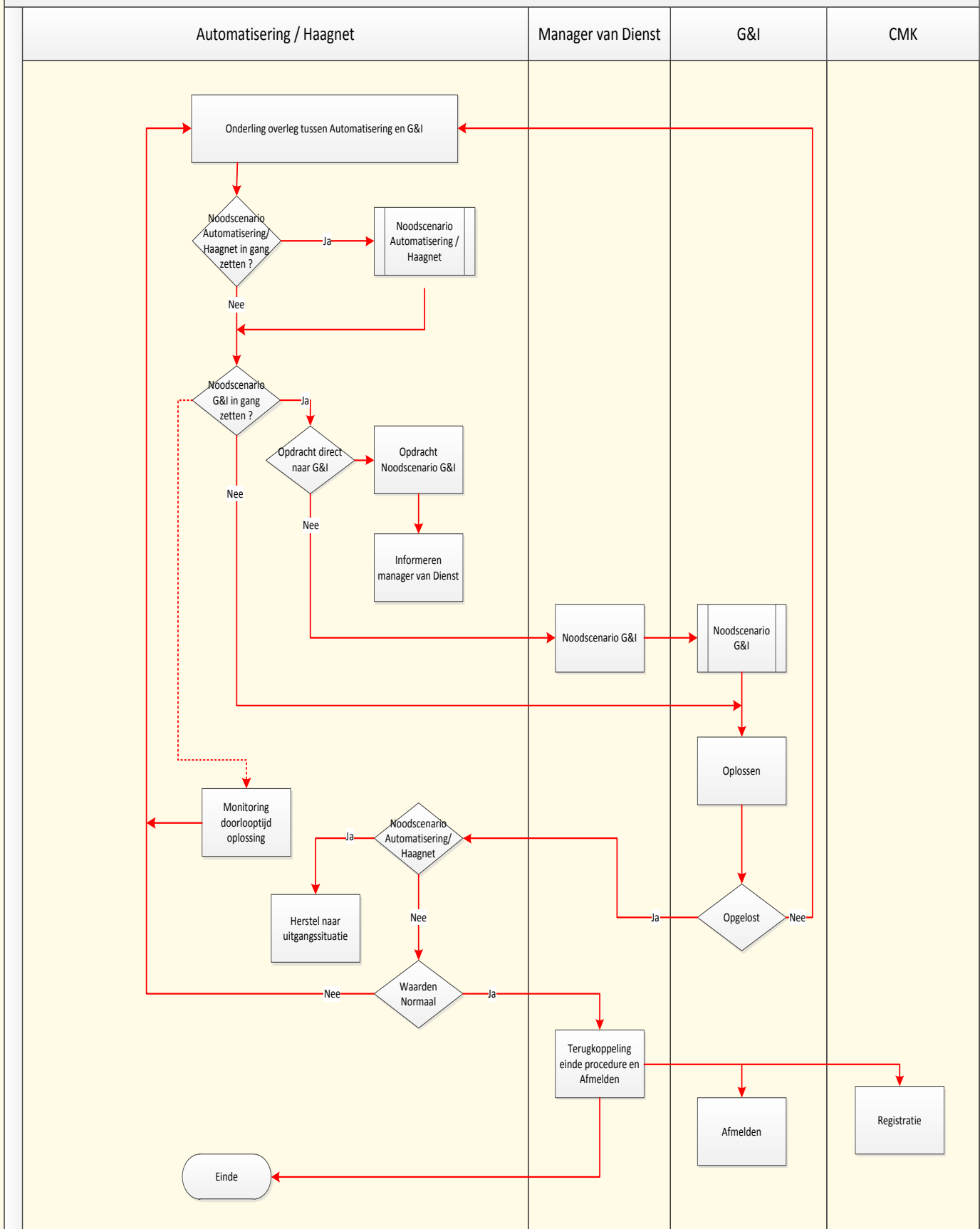
Intern Dienstencentrum Gebouwen & Installaties
3.3 Stroomschema bij constatering defect installatie/ fysieke schade

3.3 Stroomschema bij constatering defect installatie c.q fysieke schade



3.4 Stroomschema afhandeling

3.4 Stroomschema afhandeling.



4 Rapportage/ registratie

4.1 CMK

De CMK legt alle handelingen vast in het dienstrooster, wat fungeert als logboek.

Hier is terug te vinden op welk tijdstip er iemand contact heeft opgenomen, en welke actie eruit is gevolgd.

4.2 Wachtdienstmedewerker Automatisering

Bij het optreden van ernstige verstoringen (Prio 1-incidenten) binnen– en buiten kantoortijd, wordt achteraf door Automatisering een Major Incident Rapportage opgesteld, en wordt door de wachtdienstmedewerker een Prio 1-incident in Topdesk aangemaakt. De MIR heeft tot doel de verstoring en de ondernomen acties te evalueren en dient uiterlijk een week na optreden van de verstoring opgesteld te worden.

4.3 Wachtdienstmedewerker G&I

G&I stelt ook een MIR op welke in hetzelfde format is opgesteld als die van Automatisering (zie bijlage 4).

Bijlage 1; Overzicht ruimtes waarop de procedure ‘klimaatproblemen technische ruimtes’ van toepassing is.

Type	Locatie	Opmerkingen
K-MER	Spui (Kalvermarkt)	A-1:26
T-MER	Spui (Turfmarkt)	E-1:04
G-MER	Spui (bibliotheek)	G06:06
SER	Spui	Diverse verdiepingen Bwdl B, E en Kern H.
MER	Leyweg	1 ^e verdieping

Bijlage 2:

Stappenplan noodscenario G&I bij uitvallen van het separate Noodstroomaggregaat ten behoeve van de noodkoeling (Stadhuis Complex)

Het Noodscenario G&I voor de K- en de T- MER bestaat uit het omleggen van de verbinding van de koelinstallaties. Hierdoor wordt het koelwater niet meer langs de airco geleid, maar wordt er water van de drinkwaterleiding door de koelinstallaties geleid en hierna geloosd. Het kost enige tijd om dit te realiseren, in de tussentijd zijn er wel andere mogelijkheden die vast gebruikt kunnen worden totdat het Noodscenario actief is.

Specifiek voor de koeling op het Stadhuis Complex is een separaat noodstroomaggregaat aanwezig om de totale MER-SER ruimten te voorzien van koeling.

Onderstaande is slechts van toepassing indien deze voorzieningen niet functioneren op de genoemde locaties op punt 4 die slechts voor het Stadhuis toe te passen is.

Stap	Actie	Benodigde tijd	Uitvoerende	Mogelijk bij
1	Open zetten deuren	Binnen 45 minuten door beveiliging	CMK	K-MER/ T-MER /SER Spui SDK Leyweg
2	Plaatsen ventilatoren	Afhankelijk van locatie	CMK	K-MER/ T-MER Stadhuis/ SDK Leyweg
3	Plaatsen losse airco units	Afhankelijk van Locatie	CMK/ G&I	K-MER/ T-MER Stadhuis/ SDK Leyweg
4	Noodkoeling via waterleiding.	45 minuten incl. aanrijtijd	G&I	K-MER/ T-MER Stadhuis

Aandachtspunt:

Open zetten van deuren

Dit heeft gevolgen voor het beveiligingsniveau van de ruimte. Het extra in de gaten houden van de toegang, bijvoorbeeld door een beveiligers neer te zetten, kan het beveiligingsniveau garanderen. CMK geeft echter aan dat buiten kantoor tijd de toegang tot het gehele pand is afgesloten, en dat iedereen die in het pand aanwezig is, geregistreerd staat bij de CMK. De Automatisering Security managers zullen uiteindelijk bepalen of het beveiligingsniveau in de ruimte voldoende is.

Bijlage 3: Kritieke waarden apparatuur

De betrokken partijen gaan uit van de volgende waarden:

Normal	Constance bedrijfstemperatuur
Warning high	Waarde bij oplopende temperatuur waarbij er een alert wordt gestuurd
Critical high	Kritieke waarde bij oplopende temperatuur, actie moet worden ondernomen om schade te voorkomen
Warning low	Waarde bij dalende temperatuur waarbij er een alert wordt gestuurd
Critical low	Kritieke waarde bij dalende temperatuur, actie moet worden ondernomen om schade te voorkomen

HAAGnet	
Normal	24°C
Warning high	27°C
Critical high	35°C
Warning low	15°C
Critical low	5°C

Voor HAAGnet geldt dat de monitoring gebeurt op de eigen apparatuur (UPS-en en switches), dus de temperatuur kan geen exacte weergave zijn van de temperatuur rond de servers. De apparatuur van HAAGnet is minder gevoelig voor hoge temperaturen. De kritieke waarde voor een switch ligt rond de 60°C, een UPS kan tot een graad of 38 hebben. HAAGnet zal te allen tijde de eigen apparatuur beschermen, bij 40°C zal HAAGnet zonder overleg besluiten om de UPS uit te zetten.

Serverbeheer SSA	
Normal	24°C
Warning high	26°C
Critical high	28°C
Warning low	15°C
Critical low	5°C

Bijlage 4: MIR

Gemeente Den Haag
IDC / Automatisering

Technisch applicatie beheerder

Incident Rapportage

Korte omschrijving:

Datum	:	
Plaats	:	Den Haag
Auteur	:	
Functie	:	
Versie	:	

Chronologische update naar klant

[illegible]

Technische Analyse Prio 1-Incident

Omschrijving :

Geef vanuit het perspectief als oplosgroep een omschrijving van het prio 1-incident.

Impact op de klant :

Beschrijf in het kort wat de impact van deze verstoring was op de omgeving van de klant en welke gevolgen dit heeft gehad.

Oplossing :

Beschrijf in het kort alle handelingen die de oplosgroep heeft uitgevoerd.

Analyse :

Beschrijf hier hoe het Prio 1-Incident heeft kunnen ontstaan, wat was de aanleidingen voor het incident?

PVA bij verdere analyse :

Welke analyse stappen moeten nog worden ondernomen om tot een oplossing te komen?

Benodigde resources :

Welke middelen zijn er nog nodig om de analyse af te ronden?

Urenschatting onderzoek :

Preventie Prio 1-Incident

Problem nr.	:
Maatregelen ter preventie	:
Aanbeveling	:
Motivatie	:
Afdeling	:
Planning	:
Medewerker	:
Problem nr.	:
Maatregelen ter preventie	:
Aanbeveling	:
Motivatie	:
Afdeling	:
Planning	:
Medewerker	:
Problem nr.	:
Maatregelen ter preventie	:
Aanbeveling	:
Motivatie	:
Afdeling	:
Planning	:
Medewerker	:
Problem nr.	:
Maatregelen ter preventie	:
Aanbeveling	:
Motivatie	:
Afdeling	:
Planning	:
Medewerker	:

Bijlage 5: Quick Reference Card Procedure

Afhandeling:

A) Bij telefoontje van CMK met mededeling dat er probleem is met koelinginstallaties van serverruimtes:

1. CMK geeft naam en telefoonnummer van wachtdienstmedewerker G&I door
2. Inschakelen wachtdienstmedewerker serverbeheer via standaard telefoonnummer
3. Wachtdienstmedewerker Automatisering monitort de servertemperatuur continu
4. Wachtdienstmedewerker Automatisering heeft regelmatig contact met wachtdienstmedewerker G&I over de voortgang en de verwachte oplostijd
5. Bij benaderen 'Warning high' waarden of oplopende temperatuur; overleg met Manager van Dienst of noodscenario's bij G&I in gang moeten worden gezet.
6. Bij benaderen 'Critical high' waarden; overleg met Manager van Dienst of noodscenario's bij Serverbeheer in gang moeten worden gezet.

B) Bij telefoontje van HAAGnet met mededeling dat de temperatuur- of vochtmeters in de serverruimtes een alert af hebben gegeven:

0. Manager van Dienst schakelt wachtdienstmedewerker serverbeheer Automatisering in via standaard telefoonnummer
1. Manager van Dienst neemt contact op met de CMK, deze zet de storing door naar wachtdienst G&I
2. CMK geeft naam en telefoonnummer van wachtdienstmedewerker G&I door

Verder met stap 3 van procedure A.

C) Bij constatering oplopende servertemperatuur:

1. Analyse; intern serverprobleem of extern koelingsprobleem?
2. Bij extern probleem: contact met CMK en Manager van Dienst Automatisering.

Verder met stap 2 van B) waarna stap 3 van A) volgt.

Kritieke waarden

Serverbeheer Automatisering	
Normal	24°C
Warning high	26°C
Critical high	28°C
Warning low	15°C
Critical low	5°C

HAAGnet	
Normal	24°C
Warning high	27°C
Critical high	35°C
Warning low	15°C
Critical low	5°C

Telefoonnummers:

Manager van Dienst Automatisering:	Via CMK
Wachtdienstmedewerker Automatisering	Via CMK
HAAGnet sitemanager	06-22528600
CMK	070-3532400
Wachtdienstmedewerker G&I	Via CMK
Manager G&I	06-21812562

Escalatie:

Automatisering intern; wachtdienstmedewerker → Manager van Dienst → Manager Automatisering

Automatisering - HAAGnet: Haagnet; Altijd via de Manager van Dienst Automatisering met sitemanager

Automatisering -G&I: Indien nodig: Manager van Dienst Automatisering met Manager G&I. Deze draait echter niet in de wachtdienst mee en is niet altijd beschikbaar.

Memo

Gemeente Den Haag

Aan
G & I en B en V
Ter attentie van
Len Steenvoorden, Leo van Kouwen
Afdeling
Beveiliging en Veiligheid HVT/IDC
cc. Rinus Breeusma
Ronald Poots
Eldert Bakker

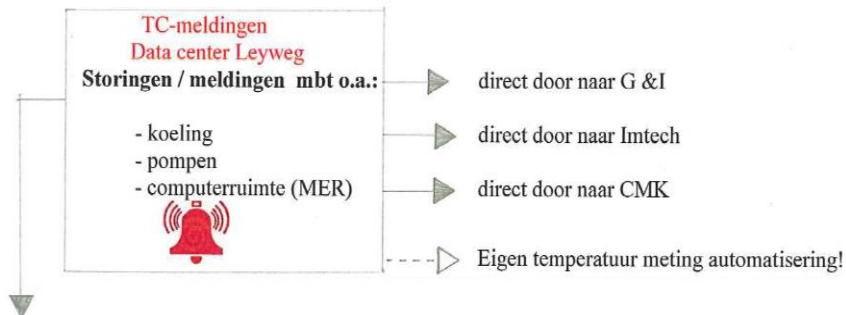
Van
Peter Otterloo
Afdeling
Beveiliging & Veiligheid
Doorkiesnummer
070 - 353 2473
E-mail
peter.otterloo@denhaag.nl
Ons kenmerk
POO/4 juni 2014
Datum
4 juni 2014

Onderwerp / Mededelingen
afspraken rondom TC meldingen datacenter Leyweg

Collega's,

Op woensdag 5 juni 2014 hebben wij de calamiteit, *verhoogde temperatuur in het data center Leyweg van 27 mei jl.*, geëvalueerd. We hebben uitgebreid stilgestaan bij de prioriteitstelling en de 1^e en 2^e lijnsopvolging. Om voorkomende calamiteiten buiten kantoortijd in het data center op de Leyweg voortaan maximale aandacht c.q. prioriteit te geven is het volgende afgesproken;

Actie schema



Actie CMK:

1. Belt G&I (overleg)
2. Belt Imtech
3. Belt Calamiteiten coördinator (altijd)
Neemt beslissing ja/nec bellen MvD aut.

Toelichting

1. Indien er sprake is van een TC-melding afkomstig van het stadskantoor Leyweg, waarbij zaken aan de orde zijn m.b.t. problemen met o.a. **koeling, pompen, computerruimte** en/of andere zaken met een directe band met het data center, dan zal de CMK deze melding direct als een prio 1 oppakken. Voor de goede orde, de desbetreffende TC-melding is dan ook al richting G&I wachtdienst en Imtech verzonden vanuit het GBS.
2. De CMK neemt direct contact op met de wachtdienst G&I. Gezamenlijk bespreken zij de melding en de vervolgstappen. Veelal zal hierna met Imtech contact worden opgenomen.
3. De Calamiteiten coördinator IDC wordt te allen tijde geïnformeerd over de stand van zaken. Deze zal aan de hand van de informatie besluiten de MvD-automatisering wel of niet al te (laten) informeren.
4. Om de TC-melding op de CMK nog beter in beeld te brengen zal Len Steenvoorden kijken of de presentatie in **rood** of anders kan worden weergegeven. Meldingen die zo wie zo al binnenkomen als prio 1, zullen de toevoeging **calamiteit krijgen**.
5. Op 16 juli a.s. is er overleg gepland op de Leyweg tussen G&I en Automatisering (Peter van Eijk en Peter de Groot en Len Steenvoorden). Peter Otterloo en Leo van Kouwen zullen hierbij aanschuiven. Voornoemde procedure zal hierbij o.a. besproken worden.
6. Len Steenvoorden zal de nieuwe/gewijzigde procedure binnen het team van de wachtdienst medewerkers G&I bespreken en kenbaar maken bij management G&I.