

Bij KPN faalden ook de back-ups

Door een softwarefout bij KPN waren maandag de noodnummers urenlang onbereikbaar. Vervolgens faalde ook NL-Alert, dat moet waarschuwen bij noodgevallen. Hoe kon het allemaal zo misgaan?

NIELS WAARLO

AMSTERDAM



Het Network Operations Center van KPN in Hilversum. Het moet alle netwerken van het bedrijf, bewaken, zoals tv, telefoon en internet.

Foto Jeroen de Bakker

Dat 112 maandag urenlang onbereikbaar was, lag niet aan de alarmcentrale zelf, maar aan het telefonienetwerk van KPN. Dat ervoer een softwareprobleem in alle vier de systemen waarmee verbinding

met 112 kan worden gemaakt. Naar de precieze toedracht wordt onderzoek gedaan.

Niet alleen was 112 onbereikbaar, KPN-klienten in het hele land werden getroffen door de storing. Tussen 4 uur 's middags en 7 uur 's avonds was het voor sommigen van hen niet mogelijk te bellen of gebeld te worden, stelt KPN in een verklaring. Over de schaal hiervan kan een woordvoerder niets kwijt. Mede door communicatieproblemen als gevolg van de KPN-storing ontstonden problemen op het spoor bij de NS, in het bijzonder rond Utrecht Centraal, met vertragingen tot gevolg. Ook was alarmnummer 0900 8844 niet bereikbaar.

De fout zat hem in het routeringssysteem, dat telefoons onderling in contact brengt, laat KPN weten. Wie belt, maakt verbinding met dit systeem, dat eerst achterhaalt bij welke provider het gebelde nummer klant is. Vervolgens wordt via het netwerk van die provider gezocht waar de gebelde telefoon zich bevindt. Hierna wordt de verbinding gelegd.

Mogelijkheid van omleiden via andere providers is in onderzoek

KPN heeft in feite vier routes aangelegd waarmee deze verbinding tot stand kan worden gebracht. Valt er een route uit, dan zijn er nog drie als back-up. Het bleek maandag onvoldoende: alle vier de systemen kregen te maken met een storing door een 'fout in de software', zoals KPN het stelt in een verklaring.

De oorzaak en precieze aard van deze overal gelijktijdig optredende softwarefout onderzoekt het telecombedrijf nog. Van een hack lijkt geen sprake te zijn, zei Joost Farwerck van de raad van bestuur van KPN al tegen Nieuwsuur.

Een alternatieve back-up voor 112 bij storing, is verbinding leggen via netwerken van andere providers, zoals VodafoneZiggo of T-

Mobile/Tele2. Die waren maandag immers wel operationeel. Zo'n omlegging via andere netwerken dan die van KPN is momenteel niet geïmplementeerd. KPN onderzoekt of het mogelijk is dit wel te doen in een nieuw 112-systeem dat het telecombedrijf in de tweede helft van 2019 wil realiseren.

Ook minister Ferdinand Grapperhaus (Veiligheid en Justitie) zegt dat zal worden geanalyseerd of het mogelijk is om andere netwerken als back-up te gebruiken. Zijn ministerie is verantwoordelijk voor 112 en is daarmee opdrachtgever van KPN.

Volgens Hans-Willem de Lint, directeur van het zakelijke telecombedrijf Message to the Moon, ligt een mogelijkheid om bij storing netwerkverkeer om te leiden via andere providers 'al jaren' klaar. Hij zegt hier binnen COIN, een samenwerkingsplatform voor telecombedrijven waarvan ook KPN lid is, ook al jaren voor te pleiten.

Meerdere netwerken

Het gaat om een methode om databases zodanig in te richten dat het mogelijk wordt één nummer bereikbaar te maken via meerdere netwerken, ENUM genaamd. Hierdoor zouden bijvoorbeeld servicenummers (die beginnen met 0800 en 0900) in de lucht kunnen blijven bij grote storingen als die van maandag - de reden dat De Lint er als zakelijke telecomaandbieder voor pleit. Maar KPN had dit volgens hem ook voor 112 kunnen invoeren. 'En dan had alarmlijn 0900 8844 maandag ook gewoon gewerkt.' Pieter Boonstra van COIN bevestigt dat er binnen de vereniging aan ENUM is gewerkt.

De Lint neemt het KPN, evenals andere grote providers, kwalijk een dergelijke standaard niet te hebben ingevoerd. 'Zeker als je bedenkt dat er in 2012 ook al 112-storingen waren.' De woordvoerder van KPN kan niet zeggen waarom er niet eerder voor is gekozen om andermans netwerken te gebruiken als back-up.

