



> Retouradres Postbus 450 9700 AL Groningen

Bits of Freedom  
T.a.v. de heer R. Zenger  
Postbus 10746  
1001 ES AMSTERDAM

Emmasingel 1  
9726 AH Groningen  
Postbus 450  
9700 AL Groningen  
T (050) 587 74 44  
F (050) 587 74 00  
www.agentschaptelecom.nl  
info@agentschaptelecom.nl

**Contactpersoon**

mw. mr. M. Smit

T 050 587 7154

**Ons kenmerk**

AT-EZ/6810426

**Uw kenmerk**

-

**Bijlagen**

33

Datum **02 MEI 2013**  
Betreft Toezending documenten

Geachte heer Zenger,

In verband met artikel 6, vijfde lid, van de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob), heeft u mijn besluit van 15 april 2013 op uw Wob-verzoek ontvangen zonder de daarbij behorende informatie.

De in mijn besluit genoemde termijn van twee weken is inmiddels verstreken.

De bij dit besluit betrokken belanghebbende heeft geen bezwaarschrift en geen verzoek om voorlopige voorziening ingediend.

Ik verstrek u derhalve hierbij de bij mijn besluit van 15 april 2013 behorende informatie.

Hoogachtend,  
De Minister van Economische Zaken,  
namens deze,

  
mr. J. Sijbrandij  
plv. Hoofd Juridische Zaken  
Agentschap Telecom

## BRAND VODAFONE

### VRAGEN ULI

#### Tappen:

1. Welke maatregelen heeft de ULI getroffen na het vernemen van de van de problemen bij Vodafone.
2. Heeft de brand bij Vodafone invloed gehad op de uitvoering van taplasten.  
Zo ja, welke?
3. Heeft de brand invloed gehad op de uitvoering van nieuwe taplasten?
4. Is er inzicht wat de impact op opsporingsonderzoeken is geweest?

#### Dataretentie:

1. Hoe snel na het verloren gaan van de DR database was Vodafone weer in staat enige informatie te leveren;
2. Welke data kan Vodafone leveren en welke niet.
3. Is dit voldoende informatie voor de ULI.
4. Tot hoe lang is de situatie wenselijk?
5. Welke maatregelen heeft de ULI genomen om aanvullende informatie te verkrijgen, bijvoorbeeld via andere aanbieders?
6. Welke impact heeft dit op het werk van de ULI?

#### Algemeen

1. Wordt de ULI op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen en voortgang bij Vodafone en zo ja op welke wijze?
2. Hoe kan de samenwerking tussen ULI en Vodafone in deze gekwalificeerd worden
3. Heeft de brand bij Vodafone, de ULI (behoeftesteller) nog nieuwe inzichten/leermomenten opgeleverd?



Naar aanleiding van de aangepaste uitwerking en overige informatie die wij hebben gekregen hebben wij toch nog drie vragen.

**Vraag één:**

Op pagina één, laatste alinea over 112, hierbij staat de opmerking "check". Is dit voor jullie een check moment geweest? En is de tekst zoals die er nu staat in orde?

**Vraag twee:**

Dit betreft de stroomvoorziening.

In de uitwerking wordt op de eerste pagina, tweede alinea, gesproken dat de noodbatterij nog anderhalf uur de apparatuur van spanning heeft voorzien na het uitschakelen van de stroomvoorziening.

Dit staat nogmaals beschreven op pagina 2, onder dataretentie vraag 2, eerste en tweede zin: "de database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de noodbatterij omstreeks 12.15 uur leeg was".

Wij hebben van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond het Onderzoeksrapport Brand Caïrostraat 2-4 Rotterdam op 4 april 2012, opgesteld door Team Brandonderzoek VRR, ontvangen. Een afschrift van dit rapport is, begrijpen wij, ook naar Vodafone gestuurd.

Hierin lezen wij op pagina 14 en 15, resp. laatste en eerste alinea, het volgende:

"de telefooncentrale was echter voorzien van een dubbele noodstroomvoorziening in de vorm van een *noodstroomaggregaat* (NSA) en een *uninterruptible Power Supply* (UPS) met accupacks zodat na de afschakeling van de elektriciteit door Stedin alsnog delen van de elektrische installatie in het pand onder spanning bleven staan. Omwille van de veiligheid van het brandweerpersoneel en omdat het pand van Vodafone vanwege de brand in het dak alleen toegankelijk was voor de brandweer, is in overleg met Vodafone/ Ericsson besloten om het noodstroomaggregaat door brandweerpersoneel te laten uitschakelen en de "*mespatronen*" (zekeringen) uit de accupacks te verwijderen.

Bij ons rijst de volgende vraag:

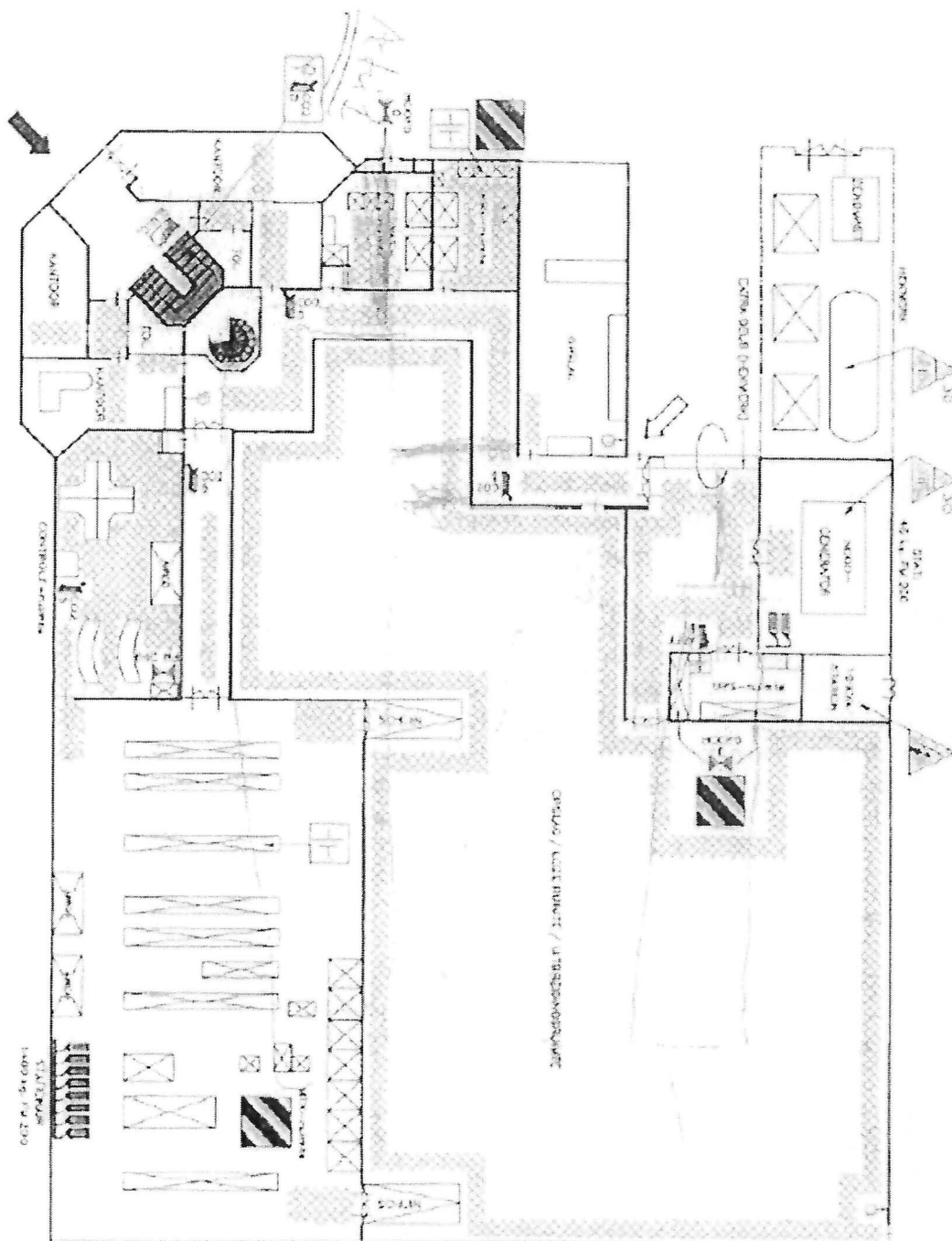
Hoe kan het zijn dat wanneer ook de zekeringen uit de accupacks verwijderd zijn, de DR database nog anderhalf uur heeft doorgedraaid? Naar onze mening is met het stoppen van het noodstroomaggregaat en het verwijderen van de zekeringen de stroom er toch zeker binnen half uur af.

Heeft de DR database nog een andere extra noodstroomvoorziening gehad of is er een andere reden voor deze discrepantie?

Willen jullie hier een schriftelijk toelichting op geven?

### Vraag 3

In het onderzoeksrapport van de Veiligheidsregio zat ook een plattegrondje van het gebouw. Het is ons niet helemaal duidelijk waar de DR database en haar back-up hebben gestaan. Kunnen jullie dat aangeven middels het onderstaande plaatje?



Naar aanleiding van de aangepaste uitwerking en overige informatie die wij hebben gekregen hebben wij toch nog drie vragen.

**Vraag één:**

Op pagina één, laatste alinea over 112, hierbij staat de opmerking "check". Is dit voor jullie een check moment geweest? En is de tekst zoals die er nu staat in orde?

*Antwoord:*

*De tekst zoals in het definitieve document is akkoord, wij hebben het technische geverifieerd.*

**Vraag twee:**

Dit betreft de stroomvoorziening.

In de uitwerking wordt op de eerste pagina, tweede alinea, gesproken dat de noodbatterij nog anderhalf uur de apparatuur van spanning heeft voorzien na het uitschakelen van de stroomvoorziening.

Dit staat nogmaals beschreven op pagina 2, onder dataretentie vraag 2, eerste en tweede zin: "de database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de noodbatterij omstreeks 12.15 uur leeg was".

Wij hebben van Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond het Onderzoeksrapport Brand Caïrostraat 2-4 Rotterdam op 4 april 2012, opgesteld door Team Brandonderzoek VRR, ontvangen. Een afschrift van dit rapport is, begrijpen wij, ook naar Vodafone gestuurd.

Hierin lezen wij op pagina 14 en 15, resp. laatste en eerste alinea, het volgende:

"de telefooncentrale was echter voorzien van een dubbele noodstroomvoorziening in de vorm van een *noodstroomaggregaat* (NSA) en een *uninterruptible Power Supply* (UPS) met accupacks zodat na de afschakeling van de elektriciteit door Stedin alsnog delen van de elektrische installatie in het pand onder spanning bleven staan. Omwille van de veiligheid van het brandweerpersoneel en omdat het pand van Vodafone vanwege de brand in het dak alleen toegankelijk was voor de brandweer, is in overleg met Vodafone/ Ericsson besloten om het noodstroomaggregaat door brandweerpersoneel te laten uitschakelen en de "*mespatronen*" (zekeringen) uit de accupacks te verwijderen.

Bij ons rijst de volgende vraag:

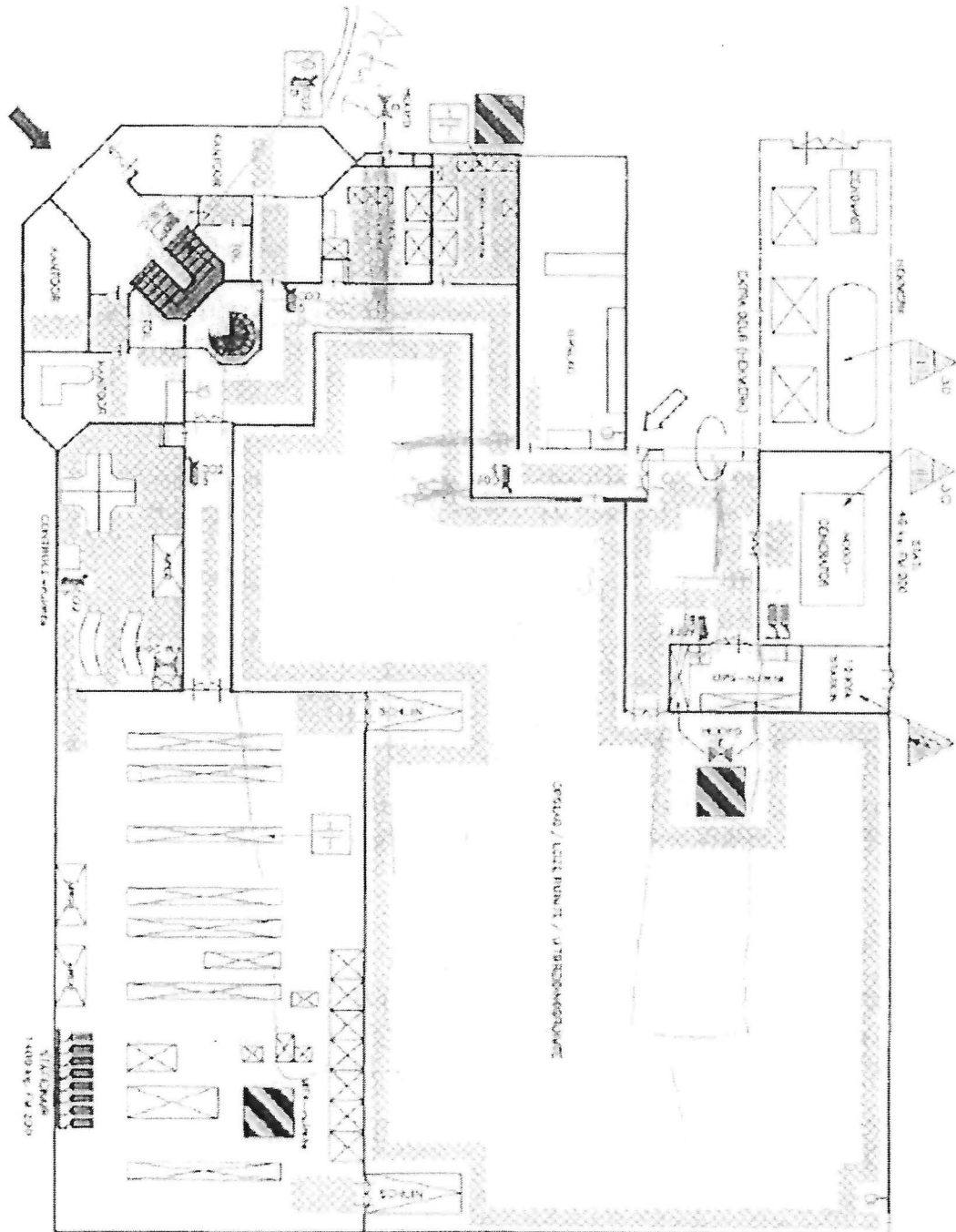
Hoe kan het zijn dat wanneer ook de zekeringen uit de accupacks verwijderd zijn, de DR database nog anderhalf uur heeft doorgedraaid? Naar onze mening is met het stoppen van het noodstroomaggregaat en het verwijderen van de zekeringen de stroom er toch zeker binnen half uur af.

Heeft de DR database nog een andere extra noodstroomvoorziening gehad of is er een andere reden voor deze discrepantie?

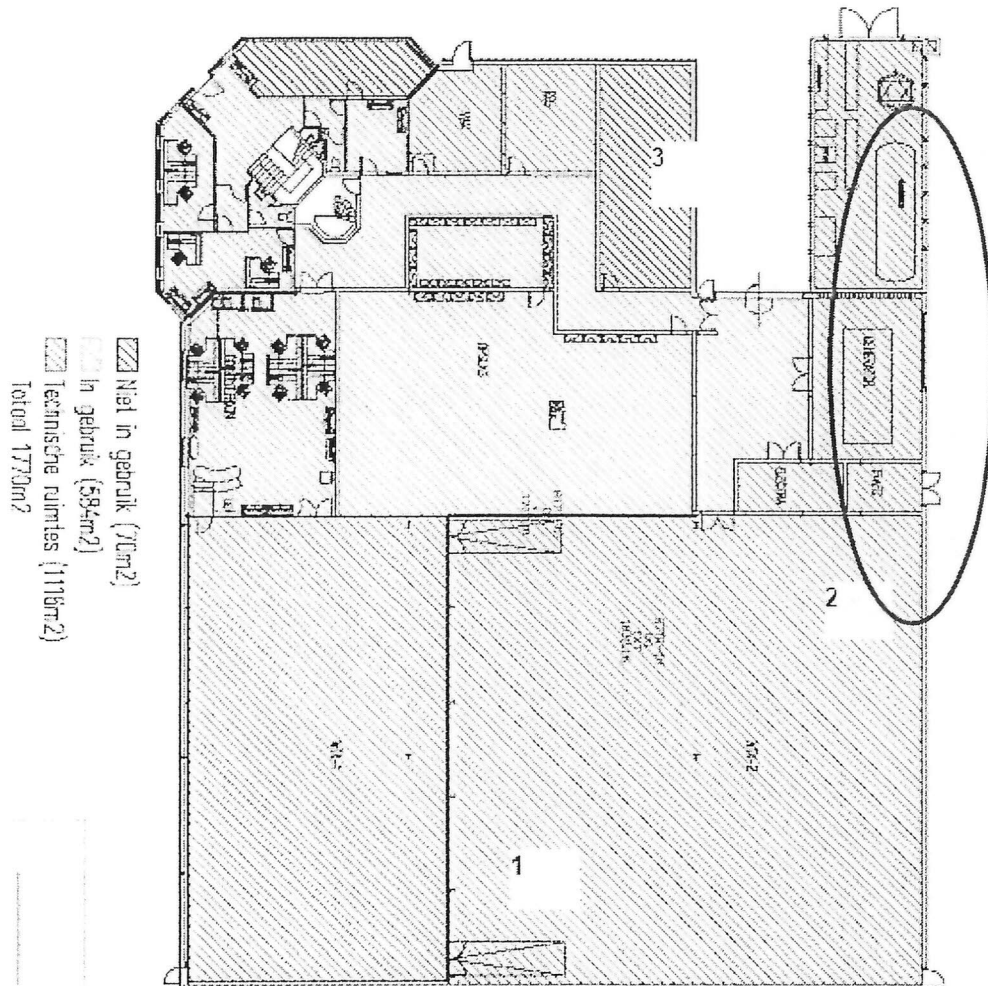
Willen jullie hier een schriftelijk toelichting op geven?

*Antwoord:*

*Het voormalige data retentiesysteem ADRS, had de beschikking over een eigen stand-alone batterij welke onafhankelijk opereert van de switch stroom.*



Voor de duidelijkheid een iets duidelijkere tekening. Onder de tekening staat een legenda.



**Toelichting:**

Blokje met nummer 1 is het Digivox Comlog systeem

Blokje met nummer 2 is het ADRS dataretentie systeem

De blauwe cirkel geeft globaal aan waar het dak open getrokken is.



Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

4

## Onderzoek Vodafone Libertel B.V.

Brand in de Caïrostraat 2-4 in Rotterdam

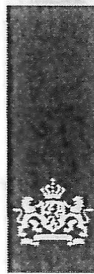
VERTROUWELIJK

### Colofon

|        |                 |
|--------|-----------------|
| Aan    | MT Toezicht     |
| Van    | [REDACTED]      |
| Nummer | 1.1             |
| Datum  | 2 november 2012 |

Copyright

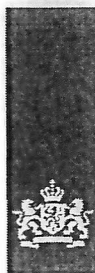
Agentschap Telecom ©2012



## INHOUDSOPGAVE

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SAMENVATTING .....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>1 INLEIDING .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| 1.1 AANLEIDING .....                                     | 4         |
| 1.2 ONDERZOEKSDOELSTELLING .....                         | 4         |
| 1.3 ONDERZOEKSVRAGEN .....                               | 4         |
| 1.4 METHODE VAN ONDERZOEK .....                          | 5         |
| 1.5 LEESWIJZER .....                                     | 6         |
| <b>2 WETTELIJK KADER .....</b>                           | <b>7</b>  |
| 2.1 BEVOEGD AFTAPPEN .....                               | 7         |
| 2.2 DATARETENTIE .....                                   | 7         |
| 2.3 CONTINUÏTEIT .....                                   | 7         |
| <b>3 BEVINDINGEN .....</b>                               | <b>8</b>  |
| 3.1 OORZAAK VAN HET INCIDENT .....                       | 8         |
| 3.2 OMVANG VAN HET INCIDENT .....                        | 8         |
| 3.3 IMPACT VAN HET INCIDENT .....                        | 9         |
| 3.3.1 <i>Bevoegd aftappen</i> .....                      | 9         |
| 3.3.2 <i>Dataretentie</i> .....                          | 9         |
| 3.3.3 <i>Behoeftestellers</i> .....                      | 10        |
| 3.4 CONTINUÏTEIT VAN NETWERKEN EN DIENSTEN .....         | 10        |
| 3.4.1 <i>Impact van de uitval</i> .....                  | 10        |
| 3.4.2 <i>Impact beperkende maatregelen</i> .....         | 11        |
| Risico-overwegingen voor de locatie .....                | 11        |
| Internationale normen .....                              | 12        |
| Uitvoering van het Crisismanagementplan .....            | 12        |
| Disaster Recovery Service Draaiboek Vodafone & KPN ..... | 12        |
| Samenwerking met andere telecomoperators .....           | 12        |
| Inzet interne en externe resources .....                 | 12        |
| <b>4 LESSONS LEARNED .....</b>                           | <b>14</b> |
| <b>5 CONCLUSIES .....</b>                                | <b>15</b> |
| 5.1 BEVOEGD AFTAPPEN .....                               | 15        |
| 5.2 DATARETENTIE .....                                   | 15        |
| 5.3 CONTINUÏTEIT .....                                   | 15        |





## Samenvatting

Op 4 april 2012 werd Agentschap Telecom door Vodafone Libertel B.V. (Vodafone) ingelicht over het feit dat de netwerklocatie in Rotterdam met daarin de knooppunten in het tapverkeer en de dataretentie database en diens back-up verloren was gegaan. De oorzaak was een brand in het bedrijfspand waarin Vodafone was gevestigd. De brand leidde ertoe dat op last van de brandweer de (nood)stroomvoorziening van de netwerkcentrale moest worden afgesloten, waardoor alle netwerkapparatuur uitviel. Door rook- en waterschade kon de netwerkcentrale als verloren worden beschouwd.

### *Maatschappelijke effecten van de uitval*

Het maatschappelijk effect van het incident was groot. De netwerkcentrale viel uit en daarmee de 2G en 3G netwerken van Vodafone in de Randstad-regio, in het bijzonder rond Den Haag en Rotterdam. Hierdoor had circa 25% van de klanten problemen met bellen, sms en mobiel internet; bij circa 30% van de klanten werkte de voicemail niet. Interconnectie met gebruikers in het buitenland was onmogelijk geworden en machine2machine communicatie werkte niet meer. Ook de klanten van Mobile Virtual Network Operators (dienstaanbieder onder eigen merknaam, over het netwerk van Vodafone) werden getroffen.

Op 12 april, 8 dagen na de brand, verklaarde Vodafone dat de crisis ten einde was. Het netwerk werd nog wel scherp in de gaten gehouden.

### *Bevoegd aftappen en dataretentie*

De netwerkcentrale diende als een van de knooppunten in het tapverkeer en als locatie voor het dataretentiesysteem en de back-up daarvan. De brand had direct impact op het voldoen door Vodafone aan de wettelijke bepalingen op dat gebied zoals gesteld in Hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet.

De impact op het tapproces bleek minimaal te zijn geweest. Lopende taps konden worden overgezet naar een andere locatie, waardoor getapte gesprekken kortstondig met enkele seconden vertraging werden afgeleverd.

De database en back-up ten behoeve van dataretentie gingen geheel verloren. Dit had direct impact op het voldoen door Vodafone aan vorderingen tot levering van verkeers- en locatiegegevens. Deze gegevens konden niet langer verstrekt worden over de vereiste retentietermijn van twaalf maanden voorafgaande aan het incident. Met een tijdelijke work around procedure kon Vodafone uit marketing- en facturatie-omgevingen een beperkte set verkeers- en locatiegegevens leveren over een periode van zes maanden voorafgaand aan het incident.

### *Continuïteit van netwerken en diensten*

Ten tijde van de brand bij Vodafone was de wetgeving rond het waarborgen van de continuïteit van netwerken en diensten nog niet in werking getreden. Het parlement had deze wetgeving inmiddels aangenomen, zodat de verwachting was dat inwerkingtreding van de wet niet lang op zich zou laten wachten. Om deze reden is een verkennend onderzoek uitgevoerd naar business continuity management en crisismanagementplannen bij Vodafone.





## 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding

In de ochtend van 4 april 2012 heeft Vodafone Agentschap Telecom op de hoogte gesteld van het feit dat de netwerkcentrale, die tevens als een van de knooppunten in het tapverkeer en als locatie voor het dataretentiesysteem en de back-up hiervan diende, verloren was gegaan. De oorzaak was een felle brand in het bedrijfspand waarin ook Vodafone was gevestigd. Het gevolg van de brand zou kunnen zijn dat Vodafone niet geheel meer kon voldoen aan de wettelijke verplichtingen conform hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet (Tw). Agentschap Telecom is toezichthouder op deze wetgeving.

De brand ontstond door onbekende oorzaak bij Geo Marine Survey Systems B.V. (Caïrostraat 2) in het aangrenzende deel van het bedrijfspand. Via de dakconstructie van het gebouw kon de brand zich uitbreiden naar het deel van het pand waarin onder andere de netwerkcentrale van Vodafone (Caïrostraat 4) was ondergebracht.

De branduitbreiding leidde ertoe dat op last van de brandweer de (nood)stroomvoorziening van de netwerkcentrale moest worden afgesloten, waardoor alle netwerkkapparatuur uitviel. Door rook- en waterschade kon de netwerkcentrale als verloren worden beschouwd. Hierdoor werd het Vodafone-netwerk in de Randstad-regio, in het bijzonder rond Rotterdam en Den Haag, volledig onbruikbaar.

Ongeveer 25% van de klanten konden niet langer bellen, sms'en of mobiel internetten. Bij ongeveer 30% van de klanten werkte de voicemail niet. Ook Mobile Virtual Network Operators, die gebruikmaken van het netwerk van Vodafone ondervonden hier hinder van.

Ten tijde van het incident was de parlementaire behandeling rond de implementatie in de Tw van Europese richtlijnen aangaande continuïteit van netwerken en diensten afgerond. Na publicatie in het Staatsblad is deze nieuwe regelgeving op 5 juni 2012 van kracht geworden. Vanaf dit moment is Agentschap Telecom toezichthouder op deze wetgeving.

Vodafone was bereid vooruitlopend op het van kracht worden van deze nieuwe regelgeving medewerking te verlenen aan het verzoek van het agentschap verkennend aandacht te besteden aan business continuity management en crisismanagement bij Vodafone. Op verzoek van het agentschap heeft Vodafone hiertoe documenten beschikbaar gesteld en vragen beantwoord.

### 1.2 Onderzoeksdoelstelling

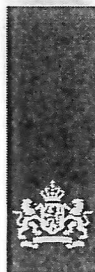
Uit dit onderzoek moet naar voren komen welke impact het incident heeft gehad op het voldoen aan de verplichtingen voor bevoegd aftappen en dataretentie door Vodafone en de impact bij de behoeftestellers.

Ten aanzien van de continuïteit van het netwerk en de dienstverlening door Vodafone moet dit onderzoek vragen beantwoorden als hoe het incident heeft kunnen ontstaan, welke preventieve maatregelen zijn genomen en welke impact beperkende maatregelen zijn ingezet en welke verbeteringen naar de toekomst worden doorgevoerd.

### 1.3 Onderzoeksvragen

Onderzoekskader

Er zijn grenzen gesteld waarbinnen het onderzoek uitgevoerd is. Dat zijn die gebieden waarvoor een wettelijk kader aanwezig is in de Tw. Ten aanzien van continuïteit van netwerken en diensten is slechts gekeken naar de omstandigheden, aangezien de wetgeving tijdens het incident nog niet van kracht was.



Het onderzoek moet antwoord geven op de onderzoeksdoelstelling. Hiervoor zijn vier onderzoeksvragen geformuleerd.

*1. Wat is de oorzaak van het incident?*

Hierin komt de reeks van gebeurtenissen voor het voetlicht die hebben geleid tot de uitval.

*2. Wat was de omvang van het incident?*

Hiermee wordt de omvang van het incident ten aanzien van bevoegd aftappen, dataretentie en continuïteit onderzocht.

*3. Wat was de impact van het incident?*

Hierbij komt de vraag aan de orde of Vodafone kon blijven voldoen aan de verplichtingen uit de Tw ten aanzien van bevoegd aftappen en dataretentie. Indien Vodafone niet voldoet, wat zijn dan de gevolgen voor de uitvoering van taplasten en vorderingen tot levering van verkeers- en locatiegegevens.

In het kader van de continuïteit van netwerken en diensten wordt gekeken naar welke netwerken en diensten getroffen zijn en omvang en duur van de verstoring.

*4. Welke preventieve maatregelen heeft Vodafone genomen?*

Preventie is het geheel aan maatregelen en activiteiten vooraf, ter voorkoming van het ontstaan van incidenten. Het beheersen van risico's is onderdeel hiervan. Er is onderzocht welke preventieve maatregelen Vodafone heeft genomen op gebied van bevoegd aftappen en dataretentie.

Onderzocht wordt of Vodafone beschikt over een business continuity plan, crisismanagementplannen, hoe de crisisbeheersingsorganisatie was ingericht tijdens het incident en hoe deze heeft gewerkt. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de lessons learned en de maatregelen die Vodafone op grond daarvan voor de toekomst heeft genomen.

#### **1.4 Methode van onderzoek**

In mei en juli 2012 hebben interviews plaatsgevonden bij verschillende partijen en zijn documenten opgevraagd.

##### *Onderzoek Vodafone*

Voorafgaande aan het onderzoek is een oriënterend gesprek met medewerkers van Vodafone, afdeling Corporate Security, gevoerd. Hierin zijn de wijze en omvang van het onderzoek uiteengezet en is benodigde documentatie opgevraagd.

Na bestudering van de verkregen documentatie heeft er een interview plaatsgevonden met dezelfde personen van Vodafone.

##### *Onderzoek behoeftestellers*

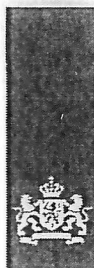
Het onderzoek richt zich ook op het Openbaar Ministerie (OM) en de Unit Landelijke Interceptie (ULI) van het KLPD. Zij zijn van belang om de impact weer te geven op de uitvoering van lasten op gebied van bevoegd aftappen en dataretentie en de eventuele negatieve gevolgen voor strafrechtelijke onderzoeken. Hiervoor is een gesprek gevoerd met medewerkers van de ULI.

##### *Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond*

Om een duidelijk beeld te krijgen van de brand is contact gezocht met Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Zij hebben na de brand een onderzoek<sup>1</sup> ingesteld naar de oorzaak en mogelijke problemen gedurende de bestrijding van de brand.

Een afschrift van dit onderzoek is toegezonden aan Agentschap Telecom. Telefonisch heeft de schrijver van dit rapport vragen van het agentschap beantwoord en waar nodig nadere toelichting gegeven.

<sup>1</sup> Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. (2012). *Brandonderzoek Cairostraat 2-4*.

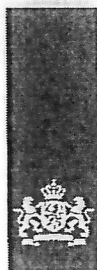


### **1.5 Leeswijzer**

Dit onderzoek bevat vijf hoofdstukken. In hoofdstuk één, wordt de inleiding gegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk twee het wettelijk onderzoekkader toegelicht.

In hoofdstuk drie worden de bevindingen uiteengezet, gevolgd door de lessons learned in hoofdstuk vier.

Het onderzoek wordt gesloten in hoofdstuk vijf met de conclusies.



## 2 Wettelijk kader

### 2.1 Bevoegd aftappen

Op basis van artikel 13.1 van de Tw zijn aanbieders verplicht om hun netwerken en/of diensten aftapbaar te maken.

Overeenkomstig artikel 13.2 van de Tw zijn aanbieders verplicht medewerking te verlenen aan de uitvoering van een bijzondere last tot aftappen.

Dit onderzoek moet antwoord geven op de vraag of Vodafone gedurende het incident en tijdens het herstel van de dienstverlening aan deze verplichtingen heeft kunnen voldoen.

### 2.2 Dataretentie

Overeenkomstig artikel 13.2a, derde lid, van de Tw zijn aanbieders verplicht aangewezen gegevens te bewaren. Voor telefonie over een vast- of mobiel netwerk geldt een bewaartermijn van twaalf maanden. Voor internettoegang, e-mail en telefonie over internet geldt een termijn van zes maanden.

Vodafone is op basis van artikel 13.4 van de Tw verplicht om verkeers- en locatiegegevens die zijn gegenereerd door prepaid klanten voor een periode van één jaar te bewaren.

Op grond van artikel 13.5, tweede lid, onder a, van de Tw zijn aanbieders verplicht passende technische en organisatorische maatregelen te nemen teneinde de gegevens te beveiligen tegen ondermeer vernietiging en verlies.

Dit onderzoek moet antwoord geven op de vraag of de database met opgeslagen informatie bewaard is gebleven en Vodafone daarmee kan blijven voldoen aan het op vordering verstrekking van deze gegevens.

### 2.3 Continuïteit

In de nieuwe wetgeving Continuïteit staat onder andere dat een aanbieder van openbare netwerken en/of (telefonie) diensten passende en noodzakelijke maatregelen moet treffen ter voorkoming van het uitvallen van het netwerk.

Op 5 juni 2012 zijn nieuwe wettelijke eisen betreffende continuïteit van netwerken en diensten van kracht geworden en opgenomen in hoofdstuk 11a, van de Tw.

#### **Zorgplicht continuïteit.**

Aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en-diensten zijn verplicht passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de risico's voor de veiligheid en integriteit van netwerken en diensten te beheersen. Voor aanbieders van openbare telefoniediensten geldt zelfs de verplichting om in geval van een technische storing of uitval van het elektriciteitsnetwerk alle noodzakelijke maatregelen te treffen, ongeacht de kosten. Het doel hierbij is om de continuïteit en beschikbaarheid van netwerken en diensten zoveel als mogelijk te waarborgen. Het gaat hierbij om inbreuken op de veiligheid en een verlies aan integriteit van het netwerk en/of de dienst.



### 3 Bevindingen

#### 3.1 Oorzaak van het incident

Op 4 april 2012 woedde op de Cairostraat 2 en 4 in Rotterdam een felle brand in het gemeenschappelijke bedrijfspand waarin Vodafone was gevestigd. De brand was ontstaan bij [REDACTED] In het aangrenzend deel van het bedrijfspand. Uit het onderzoek van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR) is gebleken dat de dakconstructie met daarin de polystyreen isolatielaag ter hoogte van de scheidingswand niet was onderbroken. Hierdoor bestond het dak uit één geheel waardoor de brand in de isolatielaag zich vrij gemakkelijk kon uitbreiden over de scheidingswand tussen de twee bedrijfsruimten. Op verschillende plaatsen in het dak van Vodafone zijn hierdoor brandjes ontstaan. Het onderzoek van de VRR heeft geen oorzaak voor het ontstaan van de brand opgeleverd.

#### 3.2 Omvang van het incident

Door de brand zijn rookgassen en bluswater de bedrijfsruimte van Vodafone binnengedrongen. Ondanks dat de telefooncentrale zich in een volledig geconditioneerde ruimte bevond bleek deze in pandige schil hier niet tegen bestand, waardoor de apparatuur door rook- en waterschade onherstelbaar beschadigd werd. Ook de, naar later bleek, buiten deze schil geplaatste dataretentie database en de back-up daarvan gingen verloren. Gelet op de aangerichte schade had plaatsing van deze apparatuur binnen de schil geen verschil gemaakt.

Pas tijdens de brandbestrijding werd het voor de brandweer duidelijk dat er zich in het pand een belangrijke netwerkcentrale van Vodafone bevond. Bovendien was er rond deze centrale een binnenschil gebouwd als extra preventiemaatregel. Dit was op voorhand niet bekend bij de brandweer noch de VRR.

De brandweer heeft vanwege het belang van de telefooncentrale zo lang mogelijk de stroom op het gebouw van Vodafone gelaten. Dit heeft Vodafone vanaf de ontdekking van de brand (05:14 uur) tot het uitschakelen van de (nood)stroomvoorziening in de gelegenheid gesteld maatregelen te nemen. Vodafone heeft zoveel als mogelijk op afstand netwerk- en informatiestromen weten over te zetten naar andere locaties. [REDACTED]

[REDACTED] Zij bevatte de gegevens van ongeveer een derde van de Vodafone- en roamingklanten. Het veiligstellen van de inhoud van de database heeft bijgedragen aan het herstel van de dienstverlening door Vodafone.

De dataretentie database en back-up daarvan hadden de beschikking over een stand alone batterij welke onafhankelijk opereert van de switch room. De database en back-up konden hierop tot rond 12.15 uur doordraaien waarna zij uitvlelen.

Uit het rapport van de VRR blijkt dat vanwege loshangende stroomleidingen (die op nieuw brand veroorzaakten en ter bescherming van het brandweerpersoneel) de brandweer rond 11.00 uur besloot dat de stroom van het pand van Vodafone gehaald moest worden. Naast de 10 kV aansluiting bestond de stroomvoorziening uit een noodstroomaggregaat en een uninterruptible power supply (UPS). Het uitschakelen van alle (nood)stroomvoorzieningen heeft grote gevolgen voor het netwerk van Vodafone: de netwerkcentrale en 700 masten die daarop zijn aangesloten vallen uit.





### 3.3 Impact van het incident

In deze paragraaf staat beschreven welke impact het incident heeft gehad op bevoegd aftappen en dataretentie.

#### 3.2.2 Bevoegd aftappen

Vodafone heeft kort na het ontdekken van de brand actie ondernomen op gebied van bevoegd aftappen. Rond 7.30 uur heeft Vodafone contact gehad met de leverancier [REDACTED] van de tapapparatuur op de locatie en de ULI om de behoeftesteller in te lichten over de situatie.

Ook Agentschap Telecom is door Vodafone op de hoogte gebracht van de situatie.

Rond 8.30 uur werd de situatie dermate ernstig dat Digivox in overleg met Vodafone voor de zekerheid heeft besloten de lopende taps om te schakelen naar [REDACTED] en de tapapparatuur gecontroleerd uit te schakelen. Als gevolg hiervan zijn de getapte gesprekken kortstondig, met enkele seconden vertraging afgeleverd.

De beslissing tot het overschakelen van de lopende taps is een ad hoc beslissing geweest van de afdeling Corporate Security. Door Vodafone werd het test tapsysteem in [REDACTED] live gezet als back-up voor [REDACTED]. Daarnaast werd eenzelfde redundant systeem in een van de andere locaties ingericht ter vervanging van Rotterdam.

Vodafone verklaarde dat er voor bevoegd aftappen en dataretentie binnen Vodafone geen separaat calamiteitenplan aanwezig is om de continuïteit van het tapproces en dataretentie te borgen. Er wordt door de afdeling Corporate Security zelf bepaald wat er gedaan moet worden. Tijdens incidenten is de afdeling Corporate Security leidend.

Agentschap Telecom heeft van de behoeftestellers geen klachten ontvangen over de kortstondige vertraging en de verdere uitvoering van taplasten.

#### 3.3.2 Dataretentie

De impact op de centrale database en de back-up binnen het Vodafone-netwerk was groot. De database en back-up hebben doorgedraaid tot ongeveer 11.00 uur op de hoofdstroomvoorziening. Toen deze stroomvoorziening op last van de brandweer werd uitgeschakeld hebben database en back-up tot omstreeks 12.15 uur doorgedraaid op de eigen noodbatterij.

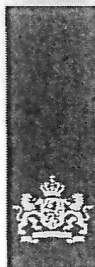
De database inclusief back-up zijn door rook- en waterschade verloren gegaan. Door het verloren gaan van de dataretentie database en back-up is Vodafone niet in staat verkeers- en locatiegegevens te verstrekken over de wettelijk vereiste periode van twaalf maanden voorafgaande aan het incident.

Direct toen duidelijk was dat de database en back-up onherstelbaar vernietigd waren zijn de behoeftestellers ingelicht. Ook Agentschap Telecom is door Vodafone op de hoogte gebracht van de situatie.

Het besluit om de database en back-up op één locatie te laten draaien was van technisch operationele aard. De datastroom die door Ericsson werd geleverd was dusdanig groot dat het parallel laten draaien van de back-up op een andere locatie (afstand - vertraging) op technische problemen stuitte.

Vodafone gaf aan dat zij tot de conclusie waren gekomen dat de wet enkel voorschrijft dat er te allen tijde geleverd moet worden, dus men moest voor redundantie zorgen. De geografische plek van de back-up is echter niet benoemd in de wet.

Met een tijdelijke work around procedure kan Vodafone een beperkte set verkeers- en locatiegegevens leveren over een periode van zes maanden voorafgaand aan het incident in plaats van de vereiste twaalf maanden.



Het betreft de volgende set gegevens: nummers van uitgaande (A) en inkomende (B) gesprekken, cell ID, locatiegegevens, de duur van gesprekken, en wie met wie heeft gebeld. Deze gegevens zijn afkomstig uit verschillende omgevingen zoals marketing en facturatie.

Vodafone is in overleg met de ULI, T-Mobile en KPN tot een oplossing gekomen rond de wijze van bevragen. De ULI gaf aan dat het sturen naar alle partijen van verzoeken voor het verkrijgen van gegevens niet wenselijk is. In overleg is besloten dat de ULI na afweging van het belang van een onderzoek, de bevraging naar meerdere relevante aanbieders stuurt.

Vodafone zal de bevragingen in kleine zaken zelf afhandelen en de beschikbare verkeersgegevens leveren. Deze afspraken moeten ertoe leiden dat collega aanbieders niet 'overvraagd' worden.

Een nieuwe database wordt sinds 1 juli 2012 weer gevuld met de wettelijk vereiste verkeers- en locatiegegevens. Vodafone werkt hierbij niet meer samen met Ericsson maar met Group 2000. De verwachting van Vodafone is dat deze nieuwe database vanaf december 2012 bevragebaar is, tot die tijd blijft men werken volgens de work around.

Er wordt extra geïnvesteerd om de back-up van de database op andere locaties in te richten.

Hiervoor dienen

Agentschap Telecom heeft van de behoeftestellers geen klachten ontvangen over de uitvoering van vorderingen tot levering van verkeers- en locatiegegevens.

### 3.3.3 Behoeftestellers

De impact op de uitvoering van taplasten bij Vodafone is minimaal geweest.

De ULI heeft moeten wachten op het nieuws of men de lopende taps ging roamen via KPN of T-Mobile. Toen bleek dat dit KPN werd, was het omzetten vrij snel gebeurd. In de tussentijd werden de taps dubbel gezet.

Ten aanzien van dataretentie heeft de ULI met Vodafone meegedacht over de inrichting van een tijdelijk proces zodat Vodafone kan voldoen aan vorderingen.

Het OM en de ULI zijn tevreden over de wijze waarop zij door Vodafone tijdens en na de brand over de situatie op de hoogte zijn gehouden alsmede over de wijze waarop in samenwerking tot een tijdelijke oplossing voor dataretentie is gekomen.

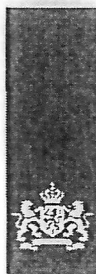
## 3.4 Continuïteit van netwerken en diensten

Na de brand lag het in de lijn der verwachting dat het van kracht worden van de wetgeving rond het waarborgen van de continuïteit van netwerken en diensten niet lang op zich zou laten wachten. Immers, het parlement had de wet reeds aangenomen. Om deze reden is een verkennend onderzoek uitgevoerd naar Business Continuity Management en crisismanagementplannen bij Vodafone. Vodafone verleende hieraan medewerking door het beschikbaar stellen van gevraagde documenten en het beantwoorden van vragen.

### 3.4.1 Impact van de uitval

Het uitschakelen van alle (nood)stroomvoorzieningen heeft grote gevolgen voor het netwerk van Vodafone. Vanaf ongeveer 12.15 uur valt de netwerkcentrale uit en daarmee de 2G en 3G netwerken van Vodafone in de Randstand-regio, in het bijzonder rond Den Haag en Rotterdam. Hierdoor heeft circa 25% van de klanten problemen met bellen, sms en mobiel internet; bij circa 30% van de klanten werkt voicemail niet. Interconnectie met gebruikers in het buitenland was onmogelijk. Ook de klanten van Mobile Virtual Network Operators (MVNO's) die gebruikmaken van het netwerk van Vodafone werden getroffen.





De getroffen dienstverlening betrof:

- 2G (bellen en sms)
- 2.5G/3G (GPRS/UMTS, data)
- Machine2machine
- Interconnectie
- Roaming
- Voicemail
- Sms

Ook werkte de waarschuwingsalert voor overmatig verbruik van data in het buitenland niet meer.

Vodafone had een trailer ontwikkeld waarin onder andere een mobiele centrale is opgenomen. Deze trailer is bestemd om te worden ingezet op locatie om een groot deel van de functionaliteiten van een uitgevallen centrale over te nemen. Tijdens de brand plaatste Vodafone deze trailer op de locatie. Vodafone kon na verkregen toestemming van de brandweer direct starten met het herstel van het 2G verkeer om zo de impact van het incident te beperken.

Telefoon-, sms- en dataverkeer werd omgeleid via Amsterdam waardoor de impact werd teruggebracht tot 10-15% van de klanten.

Tussen 4 en 12 april werd door Vodafone gewerkt om alle dienstverlening te herstellen, waarbij klanten op de hoogte werden gehouden van de vorderingen. Het opnieuw aansluiten en instellen van de zendmasten moest handmatig gebeuren en duurde langer dan verwacht. In deze periode kwam de dienstverlening geleidelijk op gang, maar was sprake van filevorming op het netwerk. Op 6 april meldde Vodafone dat in een groot deel van het probleemgebied bellen en sms'en (2G) weer mogelijk was en het herstel van mobiel internet (3G) geleidelijk ging.

Vanaf 7 april werkte het voicemailstelsel weer, filevorming en instabiliteit van het netwerk zorgden nog voor bel- en sms-problemen. Op 9 april was het 2G-netwerk overal voor een groot deel hersteld en op 10 april kwam mobiel internet (3G) gedeeltelijk beschikbaar, met name in dichtbevolkte gebieden was de dekking hersteld. Filevorming in met name de regio Den Haag - Rotterdam (maar ook daarbuiten) bleef incidenteel tot overlast leiden.

Op 12 april, 8 dagen na de brand, verklaarde Vodafone dat om 20.00 uur de crisissituatie ten einde was, maar het netwerk nog nauwlettend werd gemonitord.

#### *3.4.2 Impact beperkende maatregelen*

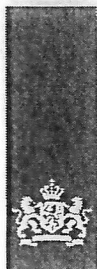
Naast het voorzien in business continuity management en crisismanagementplannen heeft Vodafone een aantal impact beperkende maatregelen genomen.

#### **Risico-overwegingen voor de locatie**

Gebouweigenaren en gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor een gedegen risicoanalyse en het nemen van afdoende risicobeperkende maatregelen.

Het pand aan de Caïrostraat 2-4 voldeed, voor zover onderzocht door de VRR, aan alle wettelijke bepalingen uit het Bouwbesluit en de Wet Milieubeheer. De wettelijke brandveiligheidseisen uit deze wetten zijn een ondergrens en bieden in veel gevallen slechts een minimaal brandveiligheidsniveau. Gelet op de gebruiksfunctie (lichte industrie) en de afmetingen van het gebouw golden geen specifieke eisen ten aanzien van brandbeveiligingsinstallaties.

Vodafone had in haar pand enkele aanvullende en bovenwettelijke installatietechnische voorzieningen aangebracht, in de vorm van een automatische brandmeldinstallatie en een blusgasinstallatie voor de technische ruimten van de telefooncentrale. De brandmeldinstallatie meldde niet rechtstreeks door naar de brandweer omdat hiertoe geen verplichting bestond, maar was aangesloten op een particuliere alarmcentrale. Hierdoor is de brand ontdekt en gemeld aan de regionale brandweer, toen deze al in een vergevorderd stadium was.



Om de continuïteit van de netwerkcentrale te borgen had Vodafone diverse voorzieningen getroffen. Rond de technische ruimten van de centrale was een extra 'binnenschil' gebouwd, die volgens Vodafone brandwerend en waterdicht was uitgevoerd. De noodstroomvoorziening bestond uit een noodstroomgenerator en UPS.

De scheiding in het bedrijfsgebouw tussen nummer 2 en 4 bestond uit een dubbelsteens muur, die niet doorloopt door het dak. Deze muur kan gekwalificeerd worden als een brandwerende muur, maar *niet* als brandwerende scheiding. Er is pas sprake van een brandwerende scheiding, wanneer een dergelijke muur wel doorloopt door het dak. Vodafone heeft in het interview herhaaldelijk gewezen op het feit dat deze tussenmuur is blijven staan en dat de brand zich niet heeft uitgebreid door het bezwijken van deze muur. Het is niet uitgesloten dat het onderscheid tussen een brandwerende muur en een brandwerende scheiding Vodafone niet helder voor ogen stond wat heeft bijgedragen aan een incorrecte risicoanalyse op dit punt.

#### **Internationale normen**

Vodafone hanteert de British Standard (BS) 25999 als grondslag voor de continuïteit van het bedrijf. Deze standaard geeft invulling aan het hoofdstuk Continuïteitsmanagement van de Code voor Informatiebeveiliging (ISO 27001/27002)

#### **Uitvoering van het Crisismanagementplan**

Vodafone beschikte over een crisismanagementplan, dat ten uitvoer werd gebracht. Er was een grote mate van afhankelijkheid met de crisismanagementstructuur van Ericsson, een belangrijke leverancier van Vodafone. Met Ericsson moest veel worden afgestemd ten behoeve van het weer operationeel krijgen van het netwerk. Vodafone heeft verklaard dat de opschaling tijdens het incident niet helemaal liep zoals in het handboek werd beschreven. De verantwoordelijkheden werden anders uitgevoerd. Zo behoort de afdeling Technology zich bezig te houden met het herstel van het netwerk, maar in de praktijk waren zij veel tijd kwijt met het communiceren over de stand van zaken naar buiten. Zij werden volgens Vodafone een soort crisisteam.

#### **Disaster Recovery Service Draaiboek Vodafone & KPN**

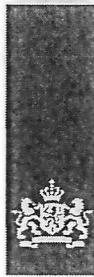
Dit document beschrijft de handelwijze voor het uitvoeren en testen van de dienst Disaster Recovery Service Vodafone (DRS). Vodafone heeft een trailer ontwikkeld waarin onder andere een mobiele centrale is opgenomen. Wanneer de DRS geactiveerd wordt is het de bedoeling dat een groot deel van de functionaliteiten van een Vodafone point of presence overgenomen wordt door de apparatuur in de trailer. Vodafone draagt er zorg voor dat de trailer in de nabijheid van de getroffen centrale geplaatst wordt, waarna KPN deze zal aansluiten op de KPN infrastructuur. Deze trailer is direct na het bekend worden van de brand door Vodafone [REDACTED] naar Rotterdam gedirigeerd. Met behulp van deze apparatuur kon het 2G-verkeer (bellen en sms) worden overgenomen. Het aansluiten en configureren van de 700 zendmasten moest handmatig gebeuren en duurde daarom langer dan verwacht. Vodafone verklaarde dat de samenwerking tussen Vodafone en KPN hierbij goed is verlopen.

#### **Samenwerking met andere telecomoperators**

De samenwerking tussen betrokken partijen verliep volgens Vodafone prima. KPN, T-Mobile en Tele2 hebben een actieve benadering gehanteerd voor het overnemen van een deel van het 2G-verkeer. Overname van het 3G verkeer (data) van Vodafone door de andere mobiele operators was onhaalbaar vanwege het mogelijk overbelasten van hun eigen netwerken.

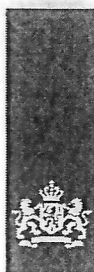
#### **Inzet interne en externe resources**

KPN, Ericsson en het door Ericsson ingehuurd Imtech zetten zich in om het netwerk weer draaiend te krijgen. Vodafone deed een beroep op Vodafone onderdelen in Duitsland, Roemenië, Tsjechië en Spanje.



Vodafone wilde medewerkers op escalatiebasis vanuit haar internationale organisatie in Nederland inzetten. Hierbij is vertraging opgetreden doordat niet precies bekend was waar de mensen met relevante kennis zich bevonden binnen de internationale Vodafone onderdelen. Eenmaal ter plaatse was niet altijd helemaal duidelijk hoe zij optimaal ingezet konden worden.

Toen duidelijk was wat er gedaan kon en moest worden, en er een draaiboek voor de beschikbare teams voorhanden was, verliep de samenwerking goed aldus Vodafone. Vanwege de moeizame start heeft Vodafone onder meer besloten kennis te gaan insourcen. Tevens worden acties ingezet waarmee geborgd wordt dat snel inzicht wordt gekregen waar ingeval van calamiteiten, vereiste kennis binnen de (internationale) Vodafone organisatie beschikbaar is. De verwachting is dat dit binnen een jaar geregeld is.

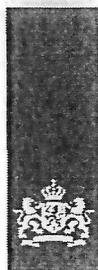


## 4 Lessons learned

Naar aanleiding van de netwerkstoring, is Vodafone een onderzoek gestart om lering te trekken. De uitkomsten van het onderzoek en de evaluatie van de resultaten zullen ondermeer leiden tot aanpassing van de reeds bestaande plannen ten aanzien van BCM en crisismanagement. Vodafone heeft aangekondigd het netwerkinnovatieplan 'Fast Forward' te versnellen door te investeren in nieuwe netwerkapparatuur en -architectuur. Onderdelen van dit innovatieplan zijn ondermeer het vergroten van de netwerkcapaciteit en de dekking en het komen tot een verbeterde redundantie door een reductie van het aantal netwerkcentrales. De laatste fase in dit plan zal in 2015 afgerond worden en betreft de transformatie naar een volledig IP-netwerk.

Inmiddels heeft Vodafone een aantal maatregelen genomen en heeft zij aangekondigd welke maatregelen in de nabije toekomst zullen worden genomen:

- BCM en crisismanagement worden weer ondergebracht bij de afdeling Corporate Security;
- er is een BCM manager aangesteld die BCM op een hoger plan moet brengen;
- scheiding van database en diens back-up;
- risicoanalyse maken van de huisvesting;
- insourcen van benodigde kennis;
- inzetten van acties waarmee geborgd wordt dat snel inzicht wordt verkregen waar, in geval van calamiteiten, vereiste kennis binnen de (internationale) Vodafone organisatie beschikbaar is;
- scheiden van 2G en 3G in centrales, zodat een van beide systemen bij incidenten in de lucht blijft;
- start van een onderzoek in samenwerking met KPN naar het delen van mobiele opstelpunten;
- onderzoek naar de mogelijkheden van nationale roaming voor 2G. Het 3G netwerk is geen onderdeel van het onderzoek in verband met de hoeveelheid gegenereerde data door klanten en de daarvoor beschikbare netwerkcapaciteit bij elk der aanbieders;
- implementatie van nieuwe technieken om de tijdsduur van het aansluiten van zendmasten op het netwerk tot een minimum te beperken;
- lessons learned meenemen bij de upgrade van andere Vodafone locaties.



## 5 Conclusies

### 5.1 Bevoegd aftappen

Vodafone heeft tijdens het incident maatregelen genomen om de continuïteit van het tapproces te borgen door lopende taps om te schakelen naar een andere locatie. Hierdoor zijn getapte gesprekken kortstondig, met enkele seconden vertraging afgeleverd. Vodafone bleef hiermee voldoen aan haar wettelijke verplichtingen.

Om continuïteit van het tapproces te borgen bestond binnen Vodafone geen concreet plan. Er wordt door de afdeling Corporate Security bepaald wat gedaan moet worden. Tijdens incidenten is de afdeling Corporate Security leidend.

Agentschap Telecom heeft van de hoeftestellers geen klachten ontvangen over de uitvoering van taplasten.

### 5.2 Dataretentie

De dataretentie database en de back-up zijn verloren gegaan. Vodafone heeft niet voldaan aan haar verplichting op grond van artikel 13.5, tweede lid, onder a, van de Tw om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen teneinde de gegevens te beveiligen tegen ondermeer vernietiging en verlies.

De impact is beperkt gebleven door een tijdelijke work around procedure waarmee Vodafone een beperkte set verkeers- en locatiegegevens kan leveren over een periode van 6 maanden voorafgaande aan het incident. Daarnaast is Vodafone in overleg met de ULI, T-Mobile en KPN tot een oplossing gekomen rond de wijze van bevragen, waardoor de uitvoering van vorderingen doorgang kan blijven vinden.

Agentschap Telecom heeft van de hoeftestellers geen klachten ontvangen over de uitvoering van vorderingen tot levering van verkeers- en locatiegegevens.

### 5.3 Continuïteit

Ondanks het feit de wet nog niet van kracht was en het onderzoek verkennend is uitgevoerd, worden toch de volgende conclusies getrokken.

Vodafone heeft in het interview herhaaldelijk gewezen op het feit dat deze tussenmuur is blijven staan en dat de brand zich niet heeft uitgebreid door het bezwijken van deze muur. Het is niet uitgesloten dat het onderscheid tussen een brandwerende muur en een brandwerende scheiding Vodafone niet helder voor ogen stond wat heeft bijgedragen aan een incorrecte risicoanalyse op dit punt.

Vodafone had een trailer ontwikkeld waarin onder andere een mobiele centrale is opgenomen. Deze trailer kon direct op de plaats van het incident worden ingezet om een groot deel van de functionaliteiten van een uitgevallen centrale over te nemen. Vodafone kon na verkregen toestemming van de brandweer direct starten met het herstel van het 2G verkeer om zo de impact en de duur van het incident te beperken.



[REDACTED]

---

Van: [REDACTED]  
Verzonden: donderdag, april 5-2012 8:39 AM  
Aan: [REDACTED]  
Onderwerp: FW: bericht van KPN

[REDACTED]

Ik weet niet of [REDACTED] jou hierover al had geïnformeerd.

Anders bij deze

[REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]  
Verzonden: woensdag 4 april 2012 16:55  
Aan: [REDACTED]  
CC: [REDACTED] ([REDACTED]@agentschaptelecom.nl)  
Onderwerp: bericht van KPN

Beste [REDACTED]

Ter info,  
Ik kreeg een telefoontje van [REDACTED] KPN, hoofd aftapbeleid.

KPN gaat Vodafone helpen om hun klanten, die door de brand bij Vodafone niet kunnen bellen, via roaming over het KPN netwerk te bedienen.

Dat is natuurlijk een mooie geste.

[REDACTED] gaf aan dat zijn afdeling op volle kracht werkt aan het aftapbaar krijgen van die stroom Vodafone klanten. Dat gaat lukken, maar zou mogelijk hick ups kunnen geven. Zo ook met het goed en vlot laten verlopen van 112 telefoontjes van Vodafone klanten over het KPN netwerk. Er wordt hard aan gewerkt.

[REDACTED] belt ook nog het Openbaar Ministerie, het ULI en andere aftap-relevante partijen. Keurig dat KPN dat vooraf meldt.

Wat mij betreft een grote pluim voor (deze afdeling van) KPN.  
Als we vragen hebben kunnen we altijd bellen.  
Op dit moment lijkt me dat niet nodig

Mvrg, [REDACTED]

Van: [REDACTED] VF-NL [REDACTED]  
 Verzonden: donderdag 5 april 2012 11:05  
 Aan: [REDACTED]  
 Onderwerp: Brand Vofafone switch Rotterdam

Urgentie: Hoog

Beste [REDACTED] en [REDACTED],

Zoals ik jullie telefonisch heb bericht moeten wij alle apparatuur in onze switch aan de Caiïrostraat 2, Rotterdam, als verloren beschouwen. Deze switch diende als 1 van de knooppunten voor ons tapverkeer en als locatie voor ons data retentie systeem (met locale back-up). Hieronder een status update van de situatie rond tappen en data retentie:

#### Tappen

De LI doos in [REDACTED] is 4 april tegen 9.00 zonder interruptie omgezet naar onze switch locatie in [REDACTED]. Wij zijn thans bezig om ons test tapsysteem in [REDACTED] live te zetten als failover voor locatie [REDACTED]. Daarnaast zullen wij eenzelfde redundant (niet test) systeem in een van onze andere switch locaties gaan inrichten; dit ter vervanging van [REDACTED].

#### Data retentie

De back-up disks van de verloren data retentie dozen zijn nu veilig opgeborgen in onze switch in [REDACTED]. De assumptie is momenteel dat de disks onbruikbaar zijn. Het alternatieve systeem waaruit wij billing gegevens aan de opsporing kunnen leveren bevat in ieder geval de volgende data: A/B nummers, voice, sms, uitgaande call locatie, tijdstip, start- en eindtijd, duration en imei nummer. Deze data is tot 6 maanden terug leverbaar. Spoedverzoeken zijn nu al leverbaar maar voor de gewone verzoeken moet een script geschreven worden (parameters voor het opstellen van een rapport) welke wij verwachten binnen 1 week beschikbaar is.

Wij gaan uiteraard direct aan de slag om een nieuw data retentie systeem te bouwen.

Mgr. Corporate Security  
 Mobile: [REDACTED]  
 Email: [REDACTED]@vodafone.com



Vodafone Netherlands, Avenue Ceramique 300, 6221 KX  
 Maastricht, Postbus 1500, 6201 BM Maastricht



Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

7

MT Toezicht

Piet Mondriaanlaan 54  
3812 GV Amersfoort  
Postbus 1671  
3800 BR Amersfoort  
T (033) 460 08 00  
F (033) 460 08 50  
www.agentschaptelecom.nl

Van

# memo

Onderzoek Vodafone storing

Datum

20 april 2012

## Inleiding

Nu de rookwolken zijn opgetrokken na de brand in het pand van Vodafone in Rotterdam ligt de vraag voor welke acties de afdeling toezicht gaat ondernemen.

Op een aantal onderwerpen is er een keuze te maken op andere zijn wij aangewezen als toezichthouder en moeten daarom acteren.

De relevante onderwerpen zijn; bevoegd aftappen, dataretentie, congestie 112, verguningsvoorwaarden GSM/UMTS en de zorgplicht continuïteit. Deze laatste is nog geen wettelijke taak.

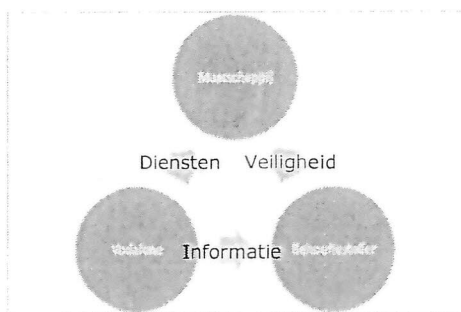
Op basis van bovenstaande is een onderzoeksvraag geformuleerd;  
*Wat zijn de factoren die de kwetsbaarheid van de telecominfrastructuur van Vodafone bepalen in relatie tot (vitale) sectoren van de samenleving en welke maatregelen zijn reeds genomen om de effecten van storingen zoveel mogelijk tegen te gaan.*

Met deze brede onderzoeksvraag kunnen zowel onze wettelijke taken als onze rol in systeemverantwoordelijkheid een plaats krijgen.

Voordat met het onderzoek kan worden begonnen zijn een aantal principiële vragen te beantwoorden;

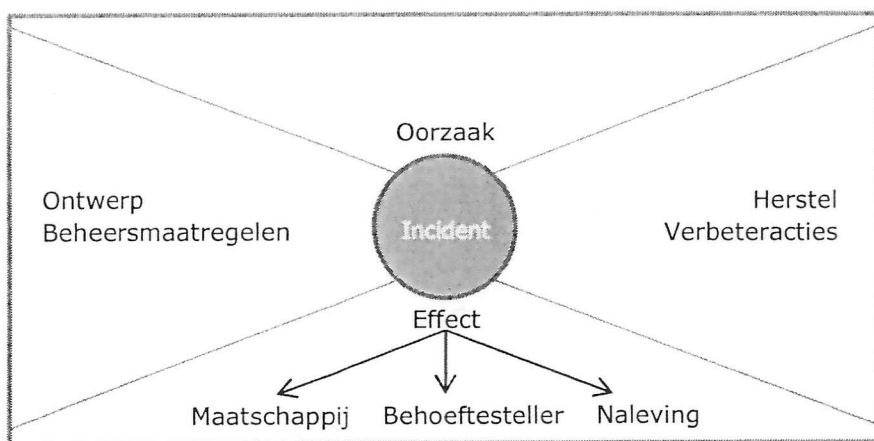
- 1 Nu zeker is dat Vodafone met deze storing in ieder geval de wetgeving op dataretentie heeft overtreden, is de vraag of we dit onderzoek direct moeten inzetten met als doel het handhavend optreden tegen Vodafone. Dit zal de medewerking aan het onderzoek een andere vorm geven. Daarnaast zal bij ieder te houden interview de cautie moeten worden gesteld.
- 2 Beperken we ons onderzoek tot onze wettelijke taak of vullen we het onderzoek in vanuit onze rol in systeemverantwoordelijkheid.
- 3 Tijdens het incident en het herstel ervan hebben we als toezichthouder terughoudend en faciliterend opgetreden. Nu het herstel heeft plaatsgevonden is de vraag of we de start van het onderzoek "formeel" kenbaar moeten maken bij Vodafone.

## Aanpak van het onderzoek



In dit onderzoek zijn een aantal relevante partijen te onderscheiden. Naast de onder toezicht gestelde, zijn dit voor dataretentie en aftappen de behoeftestellers. Vodafone levert diensten aan de maatschappij, door de informatie die aanbieders aan behoeftesteller leveren kunnen zijn de veiligheid voor de maatschappij vergroten.

Het onderzoek is op basis van de onderzoeksvraag op te delen in een aantal subvragen. Hiervoor is het incident centraal gesteld en zijn de vragen op te delen in vragen over hoe het incident heeft kunnen ontstaan, welke maatregelen op voorhand zijn getroffen en welke verbeteringen naar de toekomst toe worden doorgevoerd.



De onderzoeksvragen zijn op basis van bovenstaande figuur in te delen in vijf categorieën:

- 1 De oorzaak van het incident
- 2 Het incident
- 3 De effecten van het incident
- 4 Preventie maatregelen
- 5 Correctieve maatregelen

## Onderzoeksvragen

### 1 De oorzaak van het incident

- Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval;

### 2 Het incident

- Wat is de omvang van de verstoring;
- Wat is de impact van de verstoring;
- Hoe was de crisibehersingsorganisatie ingericht tijdens de verstoring en hoe heeft deze gewerkt.

### 3 De effecten van het incident

- Welke telecomdiensten en netwerken zijn direct getroffen;
- Kan blijven worden voldaan aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van aftappen en dataretentie;
- Wat is de impact van de verstoring voor de behoeftestellers;
- Wat is de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van noodnummer 112.

### 4 Preventie maatregelen

- Welke redundantie is aanwezig;
- Beschikt Vodafone over een calamiteitenplan gericht op continuïteit van aftappen en dataretentie en hoe heeft dit gewerkt.

### 5 Correctieve maatregelen

- Zijn er vergelijkbare (technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland;
- Welke verbeterpunten worden onderkend op het gebied van continuïteit (business continuity management) en herstel;
- Welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

### **Wettelijk kader**

Op basis van de Telecommunicatiewet (Tw) houden wij toezicht op Vodafone. De volgende hoofdstukken en bepalingen zijn daarbij relevant;

#### **Artikel 7.7**

*3. Aanbieders van openbare telefoonnetwerken, openbare betaaltelefoons en openbare telefoondiensten treffen de voorzieningen die noodzakelijk zijn om de toegang tot alarmnummers te waarborgen in het geval van congestie in het desbetreffende openbare telefoonnetwerk.*

#### **Artikel 13.1**

*1. Aanbieders van openbare telecommunicatienetwerken en openbare telecommunicatiediensten stellen hun telecommunicatienetwerken en telecommunicatiediensten uitsluitend beschikbaar aan gebruikers indien deze aftapbaar zijn.*

#### **Artikel 13.5**

*2. Aanbieders van openbare telecommunicatienetwerken en openbare telecommunicatiediensten nemen met betrekking tot de gegevens die ingevolge artikel 13.2a, tweede lid, worden bewaard passende technische en organisatorische maatregelen teneinde:*

*a. de gegevens te beveiligen tegen vernietiging, tegen verlies of wijziging en niet toegelaten opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;*

### **Vergunningen**

Daarnaast ook de bepaling die voortvloeien uit de vergunning voor het gebruik van GSM en UMTS frequenties door Vodafone.

#### **Artikel 11a.1**

*1 Aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken of -diensten nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid en de integriteit van deze netwerken en diensten te waarborgen.*

*2 Aanbieders van openbare telefoondiensten en aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken waarover openbare telefoondiensten worden aangeboden, om alle noodzakelijke maatregelen te nemen om de beschikbaarheid van de openbare telefoondiensten over de openbare elektronische communicatienetwerken zo volledig mogelijk te waarborgen in geval van een technische storing of uitval van het elektriciteitsnetwerk.*



[REDACTED]

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 20 april 2012 11:11  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Vodafone - onderzoeksvragen.

[REDACTED]

Naast de centrale onderzoeksvraag onderscheid ik drie groepen waaraan onderzoeksvragen gerelateerd zijn. Wat betreft de impact van de storing moet niet alleen gekeken worden wat dit voor Vodafone betekent, maar ook voor de behoeftestellers. Tenslotte kunnen hierdoor strafrechtelijke onderzoeken vertraging hebben opgelopen. In geval van aftappen sluiten aanbieders na ontvangst van het bevel de tap aan, maar hebben geen inzicht in de inhoud. Dit betekent dat alleen de behoeftesteller inzicht kan geven in de impact. Op basis van de nu bekende informatie is de dataretentie database en de back-up daarvan verloren gegaan. Ook hiervoor geldt dat alleen de behoeftesteller inzicht kan geven in de impact.

Hoewel het wetsvoorstel mbt NRF nog niet door de Eerste Kamer is nemen we het continuïteitsvraagstuk in het onderzoek mee.

Met welk doel gaan wij het onderzoek uitvoeren? Is het onderzoek gericht op feitenonderzoek en het trekken van lessen voor de toekomst of krijgt het onderzoek een bestuursrechtelijk vervolg op basis van ons feitenonderzoek? Mijn voorkeur gaat uit naar de eerste optie omdat dit het feitenonderzoek vergemakkelijkt. Geïnterviewden zullen bijvoorbeeld vrijer spreken omdat niet gevreesd hoeft te worden voor eventuele juridische consequenties in de vorm van bestuursrechtelijke boete of LOD.

Centrale onderzoeksvraag:

Wat zijn de factoren die de kwetsbaarheid van de telecominfrastructuur van Vodafone bepalen in relatie tot (vitale) sectoren van de samenleving en welke maatregelen zijn reeds genomen om de effecten van storingen zoveel mogelijk tegen te gaan.

#### Onderzoeksvragen

1. Storing gerelateerd.  
Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval;  
Welke redundantie is aanwezig;  
Welke telecomdiensten en netwerken zijn direct getroffen;  
Kan blijven worden voldaan aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van aftappen en dataretentie
2. Effecten en crisismanagement.  
Wat is de omvang van de verstoring;  
Wat is de impact van de verstoring;  
Hoe was de crisisebeheersingsorganisatie ingericht tijdens de verstoring en hoe heeft deze gewerkt;  
Beschikt Vodafone over een calamiteitenplan gericht op continuïteit van aftappen en dataretentie en hoe heeft dit gewerkt;  
Wat is de impact van de verstoring voor de behoeftestellers;
3. Verbeterpunten.  
Zijn er vergelijkbare (technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland;  
Welke verbeterpunten worden onderkend op het gebied van continuïteit (business continuity management) en herstel;  
Welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

Bovenstaande onderzoeksvragen zijn in drie onderdelen gegroepeerd en vormen slechts een eerste aanzet en moeten aangevuld en nader uitgewerkt worden. Groepen 1 en 2 betreft het feitenonderzoek, groep drie kijkt naar de toekomst.

Groet

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 20 april 2012 15:11  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** Onderzoeks aanpak Vodafone  
**Bijlagen:** Onderzoeks aanpak Vodafone.docx

Hallo [REDACTED]

Op basis van jouw mail heb ik eea in een memo voor het MT gegoten. Ik onderken 5 onderzoeksgebieden en heb jouw vragen daar naar toe vertaald.

Graag je reactie op deze verdeling en de memo. Als het gaat passen wil ik deze dinsdag tijdens het MT bespreken.

Gr [REDACTED]

Van: [REDACTED]  
 Verzonden: woensdag 2 mei 2012 16:51  
 Aan: [REDACTED]  
 CC: [REDACTED]  
 Onderwerp: Vodafone

Ha [REDACTED]

Ik heb vandaag gesproken met [REDACTED] heel kort, en wat langer met [REDACTED] Hij is head of security en [REDACTED] rapporteert direct aan hem.

Hij gaf aan net na het incident al contact te hebben gehad met [REDACTED] over het NFI onderzoek.

We hebben afgesproken dat het zinvol is om op korte termijn een afspraak te plannen waarbij wij aangeven welke onderzoeksvragen we beantwoord willen zien. Vodafone zal dan aangeven wie voor het beantwoorden van die vragen nodig is en of die persoon daarvoor beschikbaar is gezien het herstel dat nog steeds plaatsvindt.

Inhoudelijk gaf hij de volgende punten nog aan:

LI is niet uitgevallen, voordat de spanning in Rotterdam van de site ging is er gerouteerd naar [REDACTED]

DR vindt momenteel plaats dmv een [REDACTED] dit is minder volledig en maar over een periode van 6 maanden beschikbaar. Parallel daaraan werken ze aan een nieuw systeem voor DR van eventueel een andere leverancier, daarmee zijn ze al vergevorderd. [REDACTED] dit lijkt me vooral relevant voor het onderzoek door het NFI, de beschikbare informatie zal nu wel achterhaald zijn?

Mijn verzoek aan jullie is het voorbereiden en plannen van deze afspraak. Zowel [REDACTED] als ikzelf willen daar graag bij aanwezig zijn. Hij gaf aan dat hun kantoor in [REDACTED] zit maar dat we evt. ook een plek in het midden kunnen afspreken.

Met vriendelijke groet

[REDACTED]  
 Manager team Veiligheid

.....  
 Afdeling Toezicht  
 Agentschap Telecom  
 Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3800 BR | Amersfoort | Kamer 3.29  
 Postbus 450 | 9700 AL | Groningen  
 Secretaresse [REDACTED] | [REDACTED]@agentschaptelecom.nl | T + 31 33 460 0764

.....  
 T +31 [REDACTED]  
 F +31 33 460 08 50  
 M +31 [REDACTED]  
 [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
<http://www.agentschap-telecom.nl>



Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

11

## Plan van Aanpak

Brand Vodafone

## Colofon

Aan  
Van

[Redacted]  
[Redacted]

Datum

3 mei 2012

Copyright

Agentschap Telecom ©2012

## **INHOUDSOPGAVE**

|          |                                         |
|----------|-----------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Achtergrond—3</b>                    |
| <b>2</b> | <b>Doelstelling/ onderzoeksvragen—3</b> |
| 2.1      | Onderzoeksgrenzen—4                     |
| <b>3</b> | <b>Onderzoeksmiddelen—4</b>             |
| <b>4</b> | <b>Werkwijze—4</b>                      |
| <b>5</b> | <b>Planning—5</b>                       |



## 1 Achtergrond

Door een brand in een netwerkcentrale van Vodafone op 4 april 2012 in Rotterdam is er een grote storing in het netwerk van Vodafone ontstaan. Hierdoor was het voor de burgers, voornamelijk in de Randstad, en een groot deel van de overheid onmogelijk gebruik te maken van mobiele telefonie, mobiel internet, voicemail of roaming van Vodafone. Ook het bereiken van het alarmnummer 112 middels mobiele telefonie van Vodafone heeft kort geleden onder de storing.

Dit waren echter niet de enige problemen die ontstonden door de brand, ook de processen ten aanzien van bevoegd aftappen en dataretentie en continuïteit waren verstoord. Dit treft direct de wetgeving waar Agentschap Telecom toezicht op houdt, respectievelijk gaat houden.

## 2 Doelstelling/ onderzoeksvragen

Door middel van een onderzoek moet blijken in hoeverre Vodafone in gebreke blijkt, misschien al wel voor, tijdens en na het incident.

Belangrijkste vragen die hiervoor beantwoord moeten worden zijn hoe het incident heeft kunnen ontstaan, welke maatregelen op voorhand zijn getroffen en welke verbeteringen naar de toekomst worden door gevoerd.

Deze hoofdvragen zijn uiteengezet in de volgende (sub-)onderzoeksvragen:

1. De oorzaak van het incident
  - Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval?
2. Het incident
  - Wat was de omvang van de verstoring?
  - Wat is de impact van de verstoring?
  - Hoe was de crisisbeheersingsorganisatie ingericht tijdens de verstoring en hoe heeft deze gewerkt?
3. De effecten van het incident
  - Welke telecomdiensten en netwerken zijn direct getroffen?
  - Kan blijven worden voldaan aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van bevoegd aftappen en dataretentie?
  - Wat is de impact van de verstoring voor de behoeftestellers?
  - Wat is de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112?
4. Preventie maatregelen
  - Welke redundantie is aanwezig?
  - Beschikt Vodafone over een calamiteitenplan gericht op continuïteit van aftappen en dataretentie en hoe heeft dit gewerkt?

5. Correctieve maatregelen

- Zijn er vergelijkbare (technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland?
- Welke verbeterpunten worden onderkend op het gebied van continuïteit (business continuity management) en herstel?
- Welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen?

**2.1 Onderzoeksgrenzen**

Er zijn wel grenzen waarin het onderzoek gehouden kan worden. Dat zijn de gebieden waarvoor er een wettelijk kader is in de Tw. Op gebied van continuïteit kan niet te diep in de materie gedoken worden, aangezien de wetgeving nog niet van kracht is.

Het betreft de artikelen 7.7 en 11a.1 van de Tw. Hoofdstuk 13 Tw plus de daarbij behorende besluiten.

Tevens zal het onderzoek zich richten op Vodafone, maar ook op de behoeftesteller. Bij de Unit Landelijke Interceptie zal worden nagevraagd of zij last hebben ondervonden met de taps, het Landelijke Parket op gebied van vorderingen ten behoeve van dataretentie.

3                   Onderzoeksmiddelen

Voor het onderzoek zijn verschillende documenten van belang. Dit zijn het beveiligingsplan, het calamiteitenplan en het continuïteitsplan.

Verder zijn auditrapporten die in het verleden zijn gehouden bij Vodafone waardevol.

4                   Werkwijze

Na het analyseren van de verkregen informatie en documenten, moeten de onderzoekers met Vodafone in gesprek gaan om meer inhoudelijke vragen beantwoord te kunnen krijgen. Verder wordt er contact gezocht, hetzij telefonisch of door middel van een afspraak, met externen zoals de ULI voor het krijgen van aanvullende informatie.

## 5 Planning

|                      |                                          |
|----------------------|------------------------------------------|
| Week 18, t/m 4 mei   | plan van aanpak                          |
| Week 19, t/m 11 mei  | analyseren reeds beschikbare informatie  |
| week 20, t/m 18 mei  | afspraak [REDACTED]                      |
| week 21, t/m 25 mei  | opvragen extra benodigde informatie      |
| week 22, t/m 1 juni  |                                          |
| week 23, t/m 8 juni  | analyseren verkregen informatie          |
| week 24, t/m 15 juni | gesprekken Vodafone/ULI/Landelijk Parket |
| week 25, t/m 22 juni |                                          |
| week 26, t/, 29 juni | eindrapport                              |



Piet Mondriaanlaan 54  
3812 GV Amersfoort  
Postbus 1671  
3800 BR Amersfoort  
T (033) 460 08 00  
F (033) 460 08 50  
www.agentschaptelecom.nl

Van

T

Datum  
11 mei 2012

Bijlagen

# memo

Vodafone oriënterend gesprek

Tijdens de afspraak van 23 mei 2012 wordt het doel van het onderzoek toegelicht. De onderwerpen zijn uiteengezet in de volgende (sub-)onderzoeksvragen:

1. De oorzaak van het incident
  - Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval?
2. Het incident
  - Wat was de omvang van de verstoring?
  - Wat is de impact van de verstoring?
  - Hoe was de crisisbeheersingsorganisatie ingericht tijdens de verstoring en hoe heeft deze gewerkt?
3. De effecten van het incident
  - Welke telecomdiensten en netwerken zijn direct getroffen?
  - Kan blijven worden voldaan aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van bevoegd aftappen en dataretentie?
  - Wat is de impact van de verstoring voor de behoeftestellers?
  - Wat is de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112?
4. Preventie maatregelen
  - Welke redundantie is aanwezig?
  - Beschikt Vodafone over een calamiteitenplan gericht op continuïteit van aftappen en dataretentie en hoe heeft dit gewerkt?
5. Correctieve maatregelen
  - Zijn er vergelijkbare (technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland?
  - Welke verbeterpunten worden onderkend op het gebied van continuïteit (business continuity management) en herstel?
  - Welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen?

Tijdens het gesprek met de heer [REDACTED] wordt, indien mogelijk, een aantal documenten opgevraagd. O.a. :

- Calamiteitenplan
- Continuïteitsplan

- (beveiligings-)plan bestemd voor de locatie in Rotterdam
- Het rapport welke naar het NCOT is verzonden
- Eventuele auditrapporten

Ook het meest recente beveiligingsplan moet worden opgevraagd. Het huidige plan is uit 2009.

De prioriteit van het onderzoek is niet te sanctioneren. Maar bij een dusdanige overtreding van wettelijke bepalingen kan ervoor gekozen worden wel het sanctietraject in te gaan.



Piet Mondriaanlaan 54  
3812 GV Amersfoort  
Postbus 1671  
3800 BR Amersfoort  
T (033) 460 08 00  
F (033) 460 08 50  
www.agentschaptelecom.nl

Van

T

Datum

24 mei 2012

Bijlagen

-

# memo

Toelichting onderzoek Vodafone

Op 23 mei 2012 zijn [redacted] en [redacted] bij Vodafone geweest om het te houden onderzoek toe te lichten.

De hoofdvragen die er zijn, zijn achtergelaten bij Vodafone zodat zij zich hierop kunnen voorbereiden. Afgesproken is dat er documenten zoals het calamiteitenplan, rapporten, beveiligingsplan voor de locatie Rotterdam, etc. worden toegezonden ter voorbereiding van de onderzoekers alvorens er interviews worden gehouden.

Tijdens het gesprek zijn wel een aantal zaken al kort toegelicht over de brand.

- De brand is puur via het dak het gebouw binnengekomen. De brandwerende muur gaf geen schade aan.
- Het NCO-T en de regio waren bekend met de status van A-locatie van het datacentrum in Rotterdam, het is echter niet bekend of dit ook bij de brandweer het geval was.
- Gedurende de brand kon de tapfaciliteit vrijwel direct gerouteerd worden [redacted] De tapes konden veilig worden gesteld. In de toekomst zal [redacted] de locatie blijven waar het tapsysteem zal blijven draaien. Van de dataretentie database daarentegen was na de brand niets meer over. De redundantie van de dataretentie database stond naast de live database, ook die is volledig vernietigd. In de toekomst wil men [redacted] ten draaien, redundantie gaat vanaf heden op een andere locatie draaien.
- Vanuit de *billing* omgeving kunnen er enkele DR gegevens worden geleverd aan de behoeftesteller, echter is dit lang niet het volledige pakket. Begin juli gaat er via Group2000 een nieuw systeem draaien die vanaf die datum de database weer gaat vullen.

## Vragen Vodafone

### Algemeen

#### 1. Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval.

Op vier april 2012 is de switch locatie van Vodafone in Rotterdam verwoest.

Door een brand met een tot nu toe onbekende oorzaak bij het naastgelegen bedrijf is een brand op onder andere het dak ontstaan. Deze brand is naar het dak van Vodafone overgeslagen.

Vanaf de start van de brand, tot 11 uur heeft Vodafone zover het kon op afstand het netwerk geprobeerd over te zetten naar andere locaties.

Om de situatie brandmeester te krijgen heeft de brandweer een aantal maatregelen genomen.

Tegen 11.00 uur besloot de brandweer om de stroom- en noodvoorziening uit te schakelen.

Vervolgens besloot de brandweer om aan een andere zijde dan waar de brand woedde, een gat in het dak te maken om zo beter bij de brand te kunnen komen. Hierbij is in groten getale as, roet en bluswater het gebouw binnen gekomen en verwoestte de apparatuur in onherstelbare mate.

Na de brand bleek dat de brandwerende muur nog overeind stond en dat de switch locatie onbruikbaar is geworden door het binnengekomen bluswater, as en roet.

Men had de testtruck al wel naar Rotterdam laten rijden om het netwerk te kunnen overschakelen.

Tegen het ingrijpen van de brandweer was niets in te brengen. Zij zijn verantwoordelijk voor de situatie en Vodafone Netherlands moest de bevelen volgen van de brandweer.

Het blijkt dat het buurbedrijf geen branddetectie had. Gezegd is dat zij deze ook niet nodig hadden gezien de bedrijfsactiviteiten.

#### 2. Welke telecomdiensten en netwerken zijn er getroffen

Gevolg hiervan was dat in de omgeving van Rotterdam en Den Haag geen gebruik gemaakt kon worden van diensten als:

- 2G (bellen en sms)
- 3G (data)
- Machine2machine
- Interconnectie
- Roaming
- Voicemail
- Sms

Ook werkte de waarschuwingsalert voor overmatig verbruik van data in het buitenland niet meer. Deze situatie heeft een paar dagen voortgeduurd.

De storing heet er ook voor gezorgd dat wettelijke bepalingen in het geding kwamen.

De database voor dataretentie verzamelde geen gegevens meer en waren de reeds opgeslagen gegevens verloren gegaan.

#### 3. Wat was de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112

Er was geen sprake van een impact op het alarmnummer ten tijde van de uitval.

#### 4. Zijn er vergelijkbare (bouw/technische omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone-netwerk in Nederland.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] Deze locatie wordt nu ge-upgrade. Na

[REDACTED] volgen [REDACTED] Rotterdam wordt als verloren beschouwen en niet

wederopgebouwd.

### Tappen

#### 1. Wanneer zijn behoeftestellers op de hoogte gebracht van de verstoring.

Nadat er gesignaleerd werd dat de temperatuur steeg in het gebouw, is men gaan kijken wat er gaande was. Toen bleek dat er brand was, is er meteen actie ondernomen op gebied van LI.

Men heeft rond half 8 in de ochtend contact gehad met de Unit Landelijk Interceptie om de behoeftesteller in te lichten over de situatie.



Rond half 9 's ochtends werd de situatie dermate ernstig dat Digivox in overleg met Vodafone voor de zekerheid heeft besloten de LI stroom om te schakelen naar het datacentrum [REDACTED] en de apparatuur gecontroleerd down te laten gaan.

**2. Wat was de impact van de verstoring op de lopende taps.**

**a) Zijn er onderbrekingen geweest in het tapproces.**

De taps zijn niet dusdanig onderbroken dat hiervan hinder is ontstaan.

**b) Bestond er een noodscenario om taps door te laten lopen, zo ja heeft dit noodscenario naar behoren gefunctioneerd.**

De beslissing tot het overschakelen van de taps is een ad hoc beslissing geweest van de betreffende afdeling.

**c) Wat is naar de mening van Vodafone de impact voor behoeftestellers geweest.**

Op gebied van aftappen is de enige impact die de behoeftesteller heeft gemerkt dat de gesprekken vertraagd werden afgeleverd. Dit gaat om seconden, minuten.

**3. Is de beveiliging conform het Bbgt op enig moment in het geding geweest.**

De beveiliging is niet in het geding geweest op gebied van het Besluit beveiliging gegevens telecommunicatie. Tijdens de brand heeft Ericsson bewakers ingezet rondom het terrein. Toen de brandweer het gebouw vrijgaf heeft Ericsson het toetreden van het gebouw gecontroleerd laten gebeuren. Een aantal vooraf aangestelde engineers kregen als eersten de toegang zodat zij de informatiedragers met gevoelige informatie veilig konden stellen en mee konden nemen. Deze informatiedragers waren wel encrypted harde schijven. Toen de belangrijkste informatiedragers waren veilig gesteld, mocht de rest van de werknemers naar binnen.

Tijdens de gehele situatie is de security manager ter plaatse geweest.

**Dataretentie**

**1. Wat was de impact van de verstoring op de dataretentie database**

De impact op de database is groot. De database inclusief back-up zijn vernietigd door het binnengelopen water en as. Hierdoor is de informatie die stond opgeslagen verloren gegaan.

Er wordt nu getracht de harde schijf te herstellen, wanneer deze gegevens echter terug te halen zijn, kunnen zij niet worden ingeladen in de nieuwe database.

**2. Op welk moment was duidelijk dat de gehele database inclusief back-up database als verloren beschouwd moest worden.**

De database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de batterij leeg was.

Men had de hoop dat de database ongedeerd was gebleven doordat de brand zich in een ander gedeelte van de locatie woedde. Echter besloot de brandweer boven de plek waar de database zich bevond het dak te openen, waardoor water, roet en as de ruimte in kon komen.

**3. Wanneer zijn de behoeftestellers hiervan op de hoogte gesteld.**

Met dat duidelijk was dat de database voor dataretentie onherstelbaar vernietigd was, zijn hiervan de behoeftestellers ingelicht.

**4. Welke acties heeft Vodafone gestart om toch verkeers- en locatiegegevens te kunnen leveren.**

**a) Denk aan CRM-systemen, recovery data van harde schijven.**

De harde schijf in de database is momenteel in onderzoek of er nog informatie van af te halen is. Echter kan dit niet in de nieuwe database gevoegd worden omdat het andere type bestanden zijn.

Uit verschillende omgevingen, zoals de marketing omgeving (billing en een database voor meerdere doeleinden) word een query gemaakt. Echter is dit niet het complete vereiste pakket.

Ook heeft men met de ULI, T-mobile en KPN gesproken voor een samenwerking. Vraag was of de ULI de verzoeken naar alle partijen te sturen om gegevens te leveren. De ULI gaf echter aan dat dit geen wenselijke situatie was en er werd besloten dat de ULI in afweging van het belang van een onderzoek, de bevraging naar meerdere partijen te sturen.

In de tussentijd lopen bevragingen gewoon door en levert men de informatie. Ook zijn er operationeel geen problemen met de extra bevragingen bij de andere partijen. Het Landelijk Parket is over de situatie ingelicht.

**5. Welke verkeers- en locatiegegevens kan Vodafone leveren tot een definitieve oplossing is gevonden.**

Met de tijdelijke work around procedure kan men de gegevens leveren als: inkomende en uitgaande gesprekken, cell ID, locatie, duur, wie.

Middels de work around kunnen gegevens vanaf 6 april worden geleverd.

**6. Wanneer verwacht Vodafone te beschikken over DR oplossing die conform de wettelijke eisen 'gevuld' kan worden.**

**a) Met welke leverancier is Vodafone in zee gegaan.**

De nieuwe database wordt sinds 1 juli 2012 weer gevuld. Vodafone werkt hierbij niet meer met Ericsson maar met Group2000. De verwachting is dat deze nieuwe database in december weer bevroegbaar is.

**8. Welke maatregelen zijn genomen om herhaling van totaal dataverlies te voorkomen.**

Er wordt geïnvesteerd om de back up op een andere locatie mee te laten draaien, hiervoor dienen

**9. Wat waren destijds de overwegingen geweest om de DR database en DR database back-up op één locatie onder te brengen**

Het besluit om de database en diens back-up op één locatie te laten draaien is van operationele aard.

De datastroom die door Ericsson werd geleverd was dusdanig groot van aard dat het overzetten naar een andere locatie geen optie was. Het overzetten van de gegevens ging dan zo langzaam dat het door de volgende dag zou worden ingehaald.

Vodafone geeft aan dat zij wel over de situatie hadden nagedacht en tot de conclusie waren gekomen dat de wet enkel voorschrijft dat er te allen tijde geleverd moet worden, dus men moest voor redundantie zorgen. De geografische plek van de redundantie is echter niet benoemd in de wet.

Hierdoor heeft men ervoor gekozen de verbinding tussen de twee databases kort te houden door ze in hetzelfde gebouw te laten staan.

**BCM/Crisismanagement**

**1. Wat zijn de (historische) risico-overwegingen van Vodafone geweest om voor de locatie Cairostraat 2 te Rotterdam als vestiging van de switch te kiezen, rekening houdend met het feit dat Vodafone niet de enige gebruiker van de locatie is.**

De overweging om het datacentrum aan de Cairostraat als switchlocatie te benoemen gaat terug naar 1995. In die tijd werd die ruimte geografisch gezien als logische locatie geschat.

Om te beoordelen of de locatie ook als A-locatie kon fungeren is er een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Uit de conclusie van dat onderzoek blijkt dat Rotterdam hiervoor geschikt was.

**2. In 2010 heeft er een haalbaarheidsonderzoek plaatsgevonden voor locatie Cairostraat 2 om hiervan een main core netwerk locatie te maken. een van de uitgangspunten was het handhaven van het huidige kwaliteitsniveau c.q. redundantie (Tier II).**

**a) Gelden voor de overige main core netwerklocaties omstandigheden vergelijkbaar met die van de Cairostraat.**

Zoals beschreven bij vraag 4 onder Algemeen: Er zijn vergelijkbare constructies bij

In

Het datacentrum en switchlocatie in is vrijstaand. Na en Rotterdam wordt als verloren beschouwen en niet wederopgebouwd.

**b) Worden voor de overige locaties verbeterplannen opgesteld naar aanleiding van het incident in Rotterdam, zo ja welke.**

In is men nu bezig het datacentrum te upgraden.

Indien deze gereed is volgen

**3. Liggen aan BCM/Crisismanagement internationale normen ten grondslag.**

De BS 25999 ligt ten grondslag aan het geheel.

**4. In hoeverre heeft het Crisis Management Plan (v2.2 mei 2012) in de praktijk voldaan.**

Het crisis management plan is niet geheel in uitvoering gebracht zoals op papier stond beschreven. Er was veel afhankelijkheid maar ook samenhang met de crisisstructuur van Ericsson. Met deze partij moest veel worden afgestemd ten behoeve van het weer draaiende krijgen van het netwerk. Ook verliep de opschaling tijdens een crisis niet zoals in het handboek werd beschreven.

Ook de verantwoordelijkheden werden anders uitgevoerd. Zo behoort de afdeling Technology zich bezig te houden met het herstel van het netwerk, in praktijk waren zij net zoveel tijd kwijt met het communiceren over de stand van zaken naar buiten. Zij werden een soort crisisteam.

Om BCM en crisismanagement weer op een goed niveau te brengen, is deze taak weer ondergebracht bij de afdeling Security.

Er worden nieuwe plannen opgesteld en geïmplementeerd.

**5. Disaster Recovery Service draaiboek Vodafone & KPN. In hoeverre heeft dit draaiboek bij de bestrijding van het incident gewerkt.**

De samenwerking heeft prima gewerkt. De roaming en transmissie is voorspoedig verlopen.

Of hierbij ook het draaiboek is gebruikt is onbekend. Ook T-Mobile en Tele2 hebben een actieve benadering gehanteerd voor het overnemen van een stukje 2G.

**6. Welke externe partijen zijn bij de bestrijding van het incident betrokken geweest**

Door Ericsson werd Imtech ingehuurd om het netwerk weer draaiende te krijgen. Vodafone Duitsland heeft geholpen en er was een bewakingsdienst bij de locatie in Rotterdam aanwezig.

**7. Waren resources van externe partijen snel beschikbaar**

**8. Hoe groot is de invloed van outsourcing van mensen en kennis geweest bij bestrijding van het incident**

**9. Welke verbeterpunten voor het draaiboek zijn geïdentificeerd.**

**10. Hoe ziet het tijdpad voor deze verbeterpunten eruit**

De resources moesten vanuit buitenland komen, deze zijn op escalatiebasis naar Nederland gevlogen. Toen zij er waren was echter niet geheel duidelijk wat zij konden doen.

Toen duidelijk was wat er gedaan kon worden, en er een draaiboekje voor de beschikbare teams voorhanden was, verliep de samenwerking goed. Vanwege de moeizame start heeft Vodafone Netherlands besloten weer te gaan insourcen, zodat bij dit soort calamiteiten er snel en effectief gehandeld kan worden. De verwachting is dat dit binnen een jaar geregeld is.

**11. Beschikt Vodafone over een (separaat) calamiteitenplan gericht op continuïteit van LI/DR, zo ja heeft dit gewerkt**

**12. Wie had de regie met betrekking tot LI/DR ten tijde van het incident.**

Voor LI/DR bestaat er geen separaat plan. Er wordt zelf door security bepaald wat er gedaan moet worden en hiervan worden tickets ingeschoten/aangemaakt.

Security is en blijft ook tijdens een crisis onder het beheer van security. Zo ook LI en DR.

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** donderdag 7 juni 2012 10:36  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Onderzoek AT  
**Bijlagen:** final Vodafone\_Rotterdam.pdf; TUI705CTierClassification\_WP.PDF

[redacted]  
 [redacted] Wel hecht ik nog aan een technische audit van Rotterdam met tier classification richtlijnen (van voor de brand). Groet,  
 [redacted]

**From:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Sent:** woensdag 6 juni 2012 12:30  
**To:** [redacted]  
**Subject:** RE: Onderzoek AT  
**Importance:** High

Duizendmaal excuses hij zat nog in mijn outbox vanwege connectie issues gisteren en eergisteren). Bijgaand alvast onderstaande documenten:

1. Calamiteitenplan = Crisisplan (aangehecht)
2. Continuïteitsplan = Disaster Recovery Plan (aangehecht)
3. Beveiligingsplan - VOLGT NOG
4. Het rapport dat in maart naar het NCOT is gestuurd (aangehecht)
5. Audit rapporten - DEZE ZIJN VAN VOOR DE BRAND NIET VORRHANDEN

-----Original Message-----

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** woensdag 6 juni 2012 9:44  
**To:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Subject:** RE: Onderzoek AT

Gezien het feit dat het nu woensdag is en ik nog niets heb mogen ontvangen, vraag ik mij af of er iets mis is gegaan in de verzending?  
 Of moet het nog verstuurd worden?  
 Indien niet alle documenten voor handen zijn, wil je dan alvast een deel aanleveren?

Alvast dank.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
 Afdeling Toezicht  
 Agentschap Telecom  
 Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort  
 Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort  
 .....

T [REDACTED]  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
www.agentschaptelecom.nl

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]  
Verzonden: vrijdag 1 juni 2012 15:08  
Aan: [REDACTED] Vodafone Netherlands  
Onderwerp: Re: Onderzoek AT

Prima!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

.....  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl

----- Reply message -----

Van: [REDACTED] Vodafone Netherlands" [REDACTED]@vodafone.com>  
Aan: [REDACTED]@agentschaptelecom.nl>  
CC: "[REDACTED]@agentschaptelecom.nl" [REDACTED]@agentschaptelecom.nl>  
Onderwerp: Onderzoek AT  
Datum: vr, jun. 1, 2012 15:02

[REDACTED]  
Ik haal het niet om je deze week nog alle documenten aan te leveren.  
Maandag moet wel lukken. Groet,

[REDACTED]  
-----Original Message-----

From: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@agentschaptelecom.nl]  
Sent: vrijdag 25 mei 2012 9:45  
To: [REDACTED] VF-NL  
Cc: [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
Subject: Onderzoek AT

Beste [REDACTED]

Allereerst namens [REDACTED] en mij nog onze dank voor de ontvangst van  
afgelopen woensdag. We hebben het gesprek als zeer prettig en open  
ervaren.  
Wel heb ik nog een verzoek tbv het onderzoek: is het mogelijk om de  
documenten in de loop van volgende week(22)/ of de week (23) daarop naar  
ons te verzenden?

Groeten,  
[REDACTED]

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** donderdag 7 juni 2012 16:38  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Onderzoek AT  
**Bijlagen:** Building & Site Minimum Security Requirements V6 .doc; Physical Security Methodology1.doc; Vodafone Alert Stages\_v3.pdf; Operational Requirements v3.doc; Physical Security Functional Standard \_V5\_.pdf

Bijgaand nog de laatste beloofde documenten zijnde generieke guidelines & eisen t.a.v. gebouwen en sites.

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** donderdag 7 juni 2012 11:22  
**To:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Cc:** [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Subject:** RE: Onderzoek AT

Hoi [redacted]  
 Dank je wel voor de documenten.  
 Nadat [redacted] en ik ze door hebben genomen, zullen we zsm contact opnemen.

Groeten,  
 [redacted]

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
 Afdeling Toezicht  
 Agentschap Telecom  
 Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort  
 Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort  
 .....

T [redacted]  
 [redacted]@agentschaptelecom.nl  
[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [mailto:[redacted]@vodafone.com]  
**Verzonden:** donderdag 7 juni 2012 10:36  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Onderzoek AT



VERTROUWELIJK

[REDACTED] Wel hecht ik nog aan een technische audit van Rotterdam met tier classification richtlijnen (van voor de brand). Groet,

**From:** [REDACTED] Vodafone Netherlands  
**Sent:** woensdag 6 juni 2012 12:30  
**To:** [REDACTED]  
**Subject:** RE: Onderzoek AT  
**Importance:** High

Duizendmaal excuses hij zat nog in mijn outbox vanwege connectie issues gisteren en eergisteren). Bijgaand alvast onderstaande documenten:

1. Calamiteitenplan = Crisisplan (aangehecht)
2. Continuïteitsplan = Disaster Recovery Plan (aangehecht)
3. Beveiligingsplan - VOLGT NOG
4. Het rapport dat in maart naar het NCOT is gestuurd (aangehecht)
5. Audit rapporten - DEZE ZIJN VAN VOOR DE BRAND NIET VORRHANDEN

-----Original Message-----

**From:** [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** woensdag 6 juni 2012 9:44  
**To:** [REDACTED] Vodafone Netherlands  
**Subject:** RE: Onderzoek AT

Gezien het feit dat het nu woensdag is en ik nog niets heb mogen ontvangen, vraag ik mij af of er iets mis is gegaan in de verzending?  
Of moet het nog verstuurd worden?

Indien niet alle documenten voor handen zijn, wil je dan alvast een deel aanleveren?

Alvast dank.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Afdeling Toezicht

Agentschap Telecom

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort

Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort  
.....

T [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 1 juni 2012 15:08



Aan: [REDACTED] Vodafone Netherlands  
Onderwerp: Re: Onderzoek AT

Prima!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie  
.....

[REDACTED]@agentschaptelecom.nl

----- Reply message -----

Van: [REDACTED] Vodafone Netherlands" [REDACTED]@vodafone.com>  
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]@agentschaptelecom.nl>  
CC: [REDACTED]@agentschaptelecom.nl" [REDACTED]@agentschaptelecom.nl>  
Onderwerp: Onderzoek AT  
Datum: vr, jun. 1, 2012 15:02

[REDACTED]  
Ik haal het niet om je deze week nog alle documenten aan te leveren.  
Maandag moet wel lukken. Groet,

[REDACTED]  
-----Original Message-----

From: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@agentschaptelecom.nl]  
Sent: vrijdag 25 mei 2012 9:45  
To: [REDACTED] VF-NL  
Cc: [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
Subject: Onderzoek AT

Beste [REDACTED]

Allereerst namens [REDACTED] en mij nog onze dank voor de ontvangst van  
afgelopen woensdag. We hebben het gesprek als zeer prettig en open  
ervaren.

Wel heb ik nog een verzoek tbv het onderzoek: is het mogelijk om de  
documenten in de loop van volgende week(22)/ of de week (23) daarop naar  
ons te verzenden?

Groeten,  
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Afdeling Toezicht  
Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** vrijdag 8 juni 2012 12:48  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Onderzoek AT  
**Bijlagen:** VF NL Rotterdam AT.pptx

Jazeker, zie bijgaand. Groet,

---

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** vrijdag 8 juni 2012 10:59  
**To:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Cc:** [redacted]  
**Subject:** RE: Onderzoek AT

Dank je wel, [redacted]  
 Er schoot mij nog wel een ding binnen, we hebben het er wel over gehad tijdens ons gesprek.  
 Heb je nog iets van een logboek, tijdlijn, o.i.d. voor ons waarin de acties, gebeurtenissen gedurende de brand in Rotterdam worden weergegeven?

Groet,

---

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [mailto:[redacted]@vodafone.com]  
**Verzonden:** donderdag 7 juni 2012 16:38  
**Aan:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Onderzoek AT

Bijgaand nog de laatste beloofde documenten zijnde generieke guidelines & eisen t.a.v. gebouwen en sites.

---

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** donderdag 7 juni 2012 11:22  
**To:** [redacted], Vodafone Netherlands  
**Cc:** [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Subject:** RE: Onderzoek AT

Hoi [redacted]  
 Dank je wel voor de documenten.  
 Nadat [redacted] en ik ze door hebben genomen, zullen we zsm contact opnemen.

Groeten,

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** dinsdag, juni 19-2012 8:12 AM  
**Aan:** [REDACTED] (Landelijk Parket Rotterdam)  
**CC:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: Gevolgen Vodafone storing Rotterdam

Dag [REDACTED]

Dank voor je reactie.

Groet,  
[REDACTED]

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Toezicht Informatieveiligheid  
Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie  
Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer 3.06  
Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort  
.....

T 033 - [REDACTED]  
F 033 - 460 08 50  
M 06 - [REDACTED]  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
<http://www.agentschaptelecom.nl>  
.....

**Van:** [REDACTED] (Landelijk Parket Rotterdam) [mailto:[REDACTED]@om.nl]  
**Verzonden:** maandag 18 juni 2012 17:40  
**Aan:** [REDACTED]  
**CC:** [REDACTED] (Landelijk Parket Rotterdam)  
**Onderwerp:** RE: Gevolgen Vodafone storing Rotterdam

Beste [REDACTED]

Wij gaan met jouw vraag aan de slag.  
[REDACTED] (OM) of [REDACTED] (ULI) zullen jou hierover nader berichten.

Gr, [REDACTED]

.....  
mr. [REDACTED]

*Landelijk Officier van Justitie voor Cybercrime & Interceptie  
National Prosecutor for Cybercrime & Lawful Intercept*

Postbus 395 | P.O. Box 395 | 3000 AJ Rotterdam

☎ +31 (0) [REDACTED]  
📞 +31 (0) 6 [REDACTED]  
📠 +31 (0) [REDACTED]



"Any sufficiently advanced technology is indistinguishable from magic."  
(Arthur C. Clarke)

**Van:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]

**Verzonden:** dinsdag 12 juni 2012 16:52

**Aan:** [redacted] (Landelijk Parket Rotterdam)

**CC:** [redacted]

**Onderwerp:** Gevolgen Vodafone storing Rotterdam

Beste [redacted]

Agentschap Telecom stelt vanuit haar rol van toezichthouder een onderzoek in naar de storing bij Vodafone in R'dam van 4 april. Het onderzoek betreft niet alleen de gevolgen voor DR/LI bij Vodafone, maar wij kijken ook naar het continuïteits- en crisismanagement. Om een compleet beeld te krijgen is het van belang te weten wat de impact voor de behoeftestellers wat betreft tappen en dataretentie.

Graag hoor ik van je of het Landelijk Parket dit inzicht kan verschaffen en wij een afspraak kunnen plannen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]

Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Toezicht Informatieveiligheid

Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer 3.06

Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort

.....  
T 033 - [redacted]

F 033 - 460 08 50

M 06 - [redacted]

[redacted]@agentschaptelecom.nl

<http://www.agentschaptelecom.nl>  
.....

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht per vergissing aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, please inform the sender and delete this message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** vrijdag 27 juli 2012 10:33  
**Aan:** [REDACTED]@vodafone.com; [REDACTED]  
[REDACTED]@vodafone.com); [REDACTED]@vodafone.com  
**CC:** [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
**Onderwerp:** Uitwerking Interview  
**Bijlagen:** Uitwerking interview Vodafone.docx

Beste [REDACTED]

[REDACTED] en ik hebben het interview uitgewerkt.  
Het verzoek is om het document waar nodig, te verbeteren danwel aan te vullen.

Dan rest het ons nog jullie een goed weekend toe te wensen.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Afdeling Toezicht  
Agentschap Telecom  
Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort Postbus  
1672 | 3800 BR | Amersfoort .....  
T [REDACTED]  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

1. Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval.

Vanaf de start van de brand, tot 11 uur heeft Vodafone zover het kon op afstand het netwerk en informatie geprobeerd over te zetten naar andere locaties. Voorbeeld: de HLR met gegevens over ongeveer een derde van de Vodafoneklanten en roamingklanten

Vervolgens besloot de brandweer om aan een andere zijde dan waar de brand woedde, een gat in het dak te maken om zo beter bij het vuur te kunnen komen. Hierbij is in groten getale bluswater, as en roet het gebouw binnen gekomen en verwoestte de aanwezige apparatuur van Vodafone onherstelbaar.

Tegen het ingrijpen van de brandweer was niets in te brengen. Zij zijn verantwoordelijk voor de situatie en Vodafone Netherlands moest de bevelen volgen van de brandweer.

Het blijkt dat het buurbedrijf geen branddetectie had. Gezegd is dat zij deze wettelijk ook niet nodig hadden gezien hun bedrijfsactiviteiten.

## 2. Welke telecomdiensten en netwerken zijn er getroffen

Gevolg hiervan was dat in de omgeving van Rotterdam en Den Haag geen gebruik gemaakt kon worden van diensten als:

- 2G (bellen en sms)
- 3G (data)
- Machine2machine
- Interconnectie
- Roaming
- Voicemail
- Sms

Ook werkte de waarschuwingsalert voor overmatig verbruik van data in het buitenland niet meer. Deze situatie heeft een paar dagen voortgeduurd.

De storing heeft er ook voor gezorgd dat wettelijke bepalingen betreffende LI en DR in het gedrang kwamen. De database voor dataretentie was uitgevallen.

### 3. Wat was de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112

De versterking van het netwerk heeft geen impact gehad op de bereikbaarheid van het alarmnummer. Ondanks dat de simkaart niet werkt, zoekt de telefoon een beschikbaar netwerk op de dichtstbijzijnde mast en belt via dat netwerk. Vodafone klanten konden dus via het netwerk van KPN of T-Mobile worden doorverbonden met 112.

**4. Zijn er vergelijkbare (bouw/technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone-netwerk in Nederland.**

Er zijn vergelijkbare omstandigheden bij [REDACTED]

In [REDACTED]

Het datacentrum en switchlocatie [REDACTED]

Deze locatie wordt nu ge-upgrade. Na [REDACTED] Het pand aan de Cairostraat wordt als verloren beschouwd en wordt niet herbouwd.

**Tappen**

**1. Wanneer zijn behoeftestellers op de hoogte gebracht van de verstoring.**

Toen bleek dat er brand was, is er meteen actie ondernomen op gebied van LI.

Men heeft rond half 8 in de ochtend contact gehad met de Unit Landelijk Interceptie om de behoeftesteller in te lichten over de situatie.

Rond half 9 's ochtends werd de situatie dermate ernstig dat Digivox in overleg met Vodafone voor de zekerheid heeft besloten de LI stroom om te schakelen naar het datacentrum in [REDACTED] en de tapapparatuur gecontroleerd down te laten gaan.

**2. Wat was de impact van de verstoring op de lopende taps.**

**a) Zijn er onderbrekingen geweest in het tapproces.**

De taps zijn niet onderbroken.

**b) Bestond er een noodscenario om taps door te laten lopen, zo ja heeft dit noodscenario naar behoren gefunctioneerd.**

De beslissing tot het overschakelen van de taps is een ad hoc beslissing geweest van de security afdeling.

**c) Wat is naar de mening van Vodafone de impact voor behoeftestellers geweest.**

De enige impact die de behoeftesteller heeft gemerkt is dat de gesprekken kortstondig vertraagd werden afgeleverd. Dit gaat om seconden.

**3. Is de beveiliging conform het Bbgt op enig moment in het geding geweest.**

De beveiliging is niet in het geding geweest. Tijdens de brand heeft Ericsson bewakers ingezet rondom het terrein. Toen de brandweer het gebouw vrijgaf heeft Ericsson het betreden van het gebouw gecontroleerd laten gebeuren. Een aantal vooraf aangestelde engineers kregen als eersten toegang zodat zij de informatiedragers met gevoelige informatie veilig konden stellen en meenemen. Deze informatiedragers waren onder andere encrypted harde schijven van de DR database en back-up. Toen de belangrijkste informatiedragers veilig gesteld, mochten overige werknemers naar binnen.

Tijdens het incident was de security manager van Ericsson ter plaatse st.

**Dataretentie**

**1. Wat was de impact van de verstoring op de dataretentie database**

De impact op de database is groot. De database inclusief back-up zijn verloren gegaan door water- en rookschade. Hierdoor moet alle opgeslagen informatie als verloren worden beschouwd.

Desondanks wordt onderzocht of er nog data van de schijven kan worden gered. Bijkomend probleem is dat wanneer dit lukt, deze gegevens niet kunnen worden ingeladen in de nieuwe database omdat zij een ander format hebben.

**2. Op welk moment was duidelijk dat de gehele database inclusief back-up database als verloren beschouwd moest worden.**

De database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de noodbatterij omstreeks 12.15 uur leeg was.

Men had de hoop dat de database gespaard was gebleven doordat de brand in een ander gedeelte van de locatie woedde. Echter besloot de brandweer boven de plek waar de database zich bevond het dak te openen, waardoor water, roet en as de ruimte in kon komen.

**3. Wanneer zijn de behoeftestellers hiervan op de hoogte gesteld.**

Meteen toen duidelijk was dat de database voor dataretentie onherstelbaar vernietigd was, zijn de behoeftestellers ingelicht.



**4. Welke acties heeft Vodafone gestart om toch verkeers- en locatiegegevens te kunnen leveren.**

**a) Denk aan CRM-systemen, recovery data van harde schijven.**

De harde schijven uit de database en back-up worden momenteel onderzocht om te bekijken er nog informatie van af te halen is. Echter kan dit niet in de nieuwe database gevoegd worden omdat het andere type bestanden zijn.

Er is een query tool geschreven om uit verschillende omgevingen, zoals de marketing en billing, DR informatie te halen. Echter is dit niet het complete vereiste pakket.

Ook heeft men met de ULI, T-mobile en KPN gesproken over oplossingen en samenwerking. Vraag was of de ULI de verzoeken naar alle partijen moest sturen om gegevens te verkrijgen. De ULI gaf echter aan dat dit geen wenselijke situatie was en er werd besloten dat de ULI na afweging van het belang van een onderzoek, de bevraging naar meerdere partijen te sturen.

In de tussentijd lopen bevragingen gewoon door en levert men de beschikbare informatie. Ook zijn er operationeel geen problemen met de extra bevragingen bij de andere partijen. Het Landelijk Parket is over de situatie ingelicht.

**5. Welke verkeers- en locatiegegevens kan Vodafone leveren tot een definitieve oplossing is gevonden.**

Met de tijdelijke work around procedure kan men de gegevens leveren als: nummers van inkomende en uitgaande gesprekken, cell ID, locatiegegevens, duur gesprekken, wie.

Middels de work around kunnen gegevens vanaf 6 april worden geleverd.

**6. Wanneer verwacht Vodafone te beschikken over DR oplossing die conform de wettelijke eisen 'gevuld' kan worden.**

**a) Met welke leverancier is Vodafone in zee gegaan.**

De nieuwe database wordt sinds 1 juli 2012 weer gevuld. Vodafone werkt hierbij niet meer met Ericsson maar met Group2000. De verwachting is dat deze nieuwe database in december bevroegbaar is.

**8. Welke maatregelen zijn genomen om herhaling van totaal dataverlies te voorkomen.**

Er wordt geïnvesteerd om de back-up op een andere locatie mee te laten draaien, hiervoor dienen

[REDACTED]  
[REDACTED] als back-up voor deze locaties.

**9. Wat waren destijds de overwegingen geweest om de DR database en DR database back-up op één locatie onder te brengen**

Het besluit om de database en diens back-up op één locatie te laten draaien is van operationele aard.

[REDACTED] De datastroom die door Ericsson werd geleverd was dusdanig groot het parallel laten draaien van de back-up op een andere locatie (afstand - vertraging) op technische problemen stuitte. Vodafone was met Ericsson en Group 2000 tot kort voor het incident in een offerte traject om dit probleem op te lossen.

Vodafone geeft aan dat zij wel over de situatie hadden nagedacht en tot de conclusie waren gekomen dat de wet enkel voorschrijft dat er te allen tijde geleverd moet worden, dus men moest voor redundantie zorgen. De geografische plek van de back-up is echter niet benoemd in de wet.

**BCM/Crisismanagement**

**1. Wat zijn de (historische) risico-overwegingen van Vodafone geweest om voor de locatie Caïrostraat 2 te Rotterdam als vestiging van de switch te kiezen, rekening houdend met het feit dat Vodafone niet de enige gebruiker van de locatie is.**

De overweging om het datacentrum aan de Caïrostraat als switchlocatie in te richten gaat terug naar 1995. In die tijd werd die ruimte geografisch gezien als logische locatie geschat.

Om te beoordelen of de locatie ook als A-locatie kon fungeren is er een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Uit de conclusie van dat onderzoek blijkt dat Rotterdam hiervoor geschikt was.

2. In 2010 heeft er een haalbaarheidsonderzoek plaatsgevonden voor locatie Cairostraat 2 om hiervan een main core netwerklocatie te maken. Een van de uitgangspunten was het handhaven van het huidige kwaliteitsniveau c.q. redundantie (Tier II).

a) Gelden voor de overige main core netwerklocaties omstandigheden vergelijkbaar met die van de Cairostraat.

Zoals beschreven bij vraag 4 onder Algemeen: Er zijn vergelijkbare constructies bij [REDACTED]

[REDACTED] en [REDACTED]. In [REDACTED]

[REDACTED] Dit was een vroegere opslagruimte van Vodafone.

Het datacentrum en switchlocatie in [REDACTED] is vrijstaand. Deze locatie wordt nu ge-upgrade. Na [REDACTED] volgen [REDACTED] en [REDACTED] Rotterdam wordt als verloren beschouwen en niet wederopgebouwd.

b) Worden voor de overige locaties verbeterplannen opgesteld naar aanleiding van het incident in Rotterdam, zo ja welke.

In [REDACTED] is men nu bezig het datacentrum te upgraden. [REDACTED]

[REDACTED] Indien deze gereed is volgen [REDACTED]

Scheiden van 2G en 3G in centrales, zodat een van beide systemen bij incidenten in de lucht blijft.

Er is een onderzoek gestart met KPN naar het delen van mobiele opstelpunten. Onderzoek naar mogelijkheden van national roaming voor 2G; niet voor 3G gelet op de hoeveelheid gegenereerde data door klanten en de daarvoor beschikbare netwerkcapaciteit bij elk der aanbieders.

3. Liggen aan BCM/Crisismanagement internationale normen ten grondslag.

De BS 25999 ligt ten grondslag aan het geheel.

4. In hoeverre heeft het Crisis Management Plan (v2.2 mei 2012) in de praktijk voldaan.

Het crisis management plan is niet geheel in uitvoering gebracht zoals op papier beschreven. Er was veel afhankelijkheid maar ook samenhang met de crisismanagementstructuur van Ericsson. Met deze partij moest veel worden afgestemd ten behoeve van het weer draaiende krijgen van het netwerk. Ook verliep de opschaling tijdens het incident niet zoals in het handboek werd beschreven.

De verantwoordelijkheden werden anders uitgevoerd. Zo behoort de afdeling Technology zich bezig te houden met het herstel van het netwerk, in praktijk waren zij net zoveel tijd kwijt met het communiceren over de stand van zaken naar buiten. Zij werden een soort crisisteam.

Om BCM en crisismanagement weer op een goed niveau te brengen, is deze taak weer ondergebracht bij de afdeling Security van Vodafone.

Na evaluatie van de gebeurtenissen worden nieuwe plannen opgesteld en geïmplementeerd.

5. Disaster Recovery Service draaiboek Vodafone & KPN. In hoeverre heeft dit draaiboek bij de bestrijding van het incident gewerkt.

De samenwerking tussen betrokken partijen heeft prima gewerkt of hierbij ook het draaiboek is gebruikt is onbekend. Ook T-Mobile en Tele2 hebben een actieve benadering gehanteerd voor het overnemen van een deel 2G-verkeer.

6. Welke externe partijen zijn bij de bestrijding van het incident betrokken geweest?

Door Ericsson werd Imtech ingehuurd om het netwerk weer draaiende te krijgen. Vodafone Duitsland heeft geholpen en er was een bewakingsdienst bij de locatie in Rotterdam aanwezig.

- 7. Waren resources van externe partijen snel beschikbaar**
- 8. Hoe groot is de invloed van outsourcing van mensen en kennis geweest bij bestrijding van het incident**
- 9. Welke verbeterpunten voor het draaiboek zijn geïdentificeerd.**
- 10. Hoe ziet het tijdpad voor deze verbeterpunten eruit**

De resources moesten vanuit buitenland komen, deze zijn op escalatiebasis naar Nederland gevlogen. Hierbij is vertraging opgetreden doordat niet precies bekend was waar de mensen met relevante kennis zich bevonden binnen de internationale Vodafone onderdelen. Toen zij er waren was echter niet geheel duidelijk wat zij konden doen. Toen duidelijk was wat er gedaan kon worden, en er een draaiboekje voor de beschikbare teams voorhanden was, verliep de samenwerking goed.

Vanwege de moeizame start heeft Vodafone Netherlands onder meer besloten kennis te gaan insourcen. Ook worden acties ingezet waarmee geborgd wordt dat snel inzicht wordt gekregen waar ingeval van calamiteiten, vereiste kennis binnen de (internationale) Vodafone organisatie beschikbaar is. De verwachting is dat dit binnen een jaar geregeld is.

- 11. Beschikt Vodafone over een (separaat) calamiteitenplan gericht op continuïteit van LI/DR, zo ja heeft dit gewerkt**

- 12. Wie had de regie met betrekking tot LI/DR ten tijde van het incident.**

Voor LI/DR bestaat er geen separaat plan. Er wordt zelf door de afdeling Security bepaald wat er gedaan moet worden. Van de uitgevoerde acties wordt binnen het NOC een tickettrail bijgehouden. Tijdens incidenten is de afdeling Security leading.

Van: [REDACTED]  
 Verzonden: donderdag, augustus 9-2012 10:06 AM  
 Aan: [REDACTED]  
 Onderwerp: RE: contactje bij brandweer (regio Rotterdam)

Hoi [REDACTED]

Hartelijk dank voor je bemiddeling! Ga [REDACTED] bellen en zie je maandag.

Groet,  
 [REDACTED]

[REDACTED]  
 Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
 Toezicht Informatieveiligheid

Agentschap Telecom

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer  
 3.06 Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort .....

T 033 - 460 08 00

F 033 - 460 08 50

M 06 - 53 86 31 24

[REDACTED]@agentschaptelecom.nl

<http://www.agentschaptelecom.nl>  
 .....

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@ivenj.minvenj.nl]

Verzonden: woensdag 8 augustus 2012 14:33

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: RE: contactje bij brandweer (regio Rotterdam)

Hallo [REDACTED],

Onderstaand tref je de contactgegevens voor [REDACTED] aan.

Ik heb hem gesproken en hij is volledig bereid je vragen omtrent de Vodafone-brand te beantwoorden. Zijn team heeft onderzoek gedaan naar de brand en het rapport is ook beschikbaar voor Agentschap Telecom.

Zijn gegevens zijn:

Telefoon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]@veiligheidsregio-rr.nl

A.s. maandag ben ik om ca. 12:40 uur bij jullie in Amersfoort. Ik zal naar je vragen en heb dan tijd tot 13:00 uur. I sdat onvoldoende dan kunnen we na afloop van de bespreking met [REDACTED] nog doorpraten.

Succes met [REDACTED] en tot maandag.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]  
 Senior inspecteur

.....  
 Inspectie Veiligheid en Justitie

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Lange Houtstraat 26 | 2511 CW | Den Haag | Kamer TV 2.24 Postbus 20301 | 2500 EH | Den Haag  
 .....

T 070 [REDACTED]

M 06 [redacted]  
[redacted]@ivenj.minvenj.nl  
<http://www.ivenj.nl>

.....  
Toezicht voor een veiliger samenleving  
.....

-----  
Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Security and Justice  
-----

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]

Verzonden: dinsdag 7 augustus 2012 16:40

Aan: [redacted]

Onderwerp: FW: contactje bij brandweer (regio Rotterdam)

Geachte heer [redacted],

In opvolging van het mailtje van [redacted], begrijp ik van mijn collega [redacted] dat u in het kader van het 112-onderzoek aanstaande maandag op ons kantoor in Amersfoort bent. Ik stel het op prijs als ik u voorafgaande aan dat overleg kort kan spreken.

Op dit moment doe ik onderzoek naar de brand bij Vodafone en de gevolgen daarvan voor bevoegd aftappen en dataretentie. Daarnaast heb ik oog voor de maatregelen die Vodafone heeft genomen op het vlak van continuïteit van netwerk en diensen en crisismanagement.

Om een compleet beeld van het gebeuren op de dag van de brand te krijgen treedt ik graag in contact met de brand in de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, met name de heer [redacted], teamcoördinator brandonderzoek. Zijn de onderzoeksresultaten van het Team brandonderzoek bijvoorbeeld openbaar beschikbaar?

Bij voorbaat dank voor uw hulp in deze

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
Toezicht Informatieveiligheid

Agentschap Telecom

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer 3.06 Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort .....

T 033 - [redacted]

F 033 - 460 08 50

M 06 - [redacted]

[redacted]@agentschaptelecom.nl

<http://www.agentschaptelecom.nl>  
.....

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED]  
Verzonden: dinsdag 7 augustus 2012 11:37  
Aan: [REDACTED]@ivenj.minvenj.nl)  
CC: [REDACTED]@agentschaptelecom.nl)  
Onderwerp: contactje bij brandweer (regio Rotterdam)

Beste [REDACTED]

Zou jij m'n goede collega [REDACTED] aan een contact kunnen helpen bij de brandweer omtrent de brand bij Vodafone.

[REDACTED] die ook meewerkte aan het Waalhaven onderzoek, onderzoekt ook aspecten van de uitval bij Vodafone als gevolg van de brand. Daarover heeft hij wat specifieke vragen over uitrijtijden, etc. die hij graag wil uitvragen.

Evt via [REDACTED]

Bij voorbaat dank.

Ik heb [REDACTED] ongecc-t, zodat jullie samen wel verder komen.

Grt, [REDACTED]

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht per vergissing aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, please inform the sender and delete this message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

**Van:** [redacted]  
**Verzonden:** donderdag 16 augustus 2012 9:04  
**Aan:** [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Onderwerp:** FW: Uitwerking AT interview Vodafone.docx  
**Bijlagen:** Uitwerking AT interview Vodafone .docx

Nieuwe versie...

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [mailto:[redacted]@vodafone.com]  
**Verzonden:** woensdag 15 augustus 2012 14:19  
**Aan:** [redacted] Vodafone Netherlands;  
**CC:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands  
**Onderwerp:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx

[redacted] wil je de voorgaande mail en versie weghalen.  
 Thx

Information Security & Relations (Lawful Intercept) Mgr  
 Mobile: [redacted]  
 Email: [redacted]@vodafone.com

Vodafone Netherlands  
 Avenue Ceramique 300 6212 KX Maastricht  
 Postbus 1500 2101BM Maastricht

**From:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Sent:** woensdag 15 augustus 2012 13:49  
**To:** [redacted]@agentschaptelecom.nl; [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Cc:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted]  
**Subject:** Uitwerking AT interview Vodafone.docx

Zoals gevraagd hier onze bijdrage.  
 Na jullie akkoord kan deze definitief gemaakt worden.

mvg [redacted]



Datum: 17 juli 2012  
 Onderwerp: Onderzoeksvragen Vodafone  
 Interview: [REDACTED] manager corporate security,  
 [REDACTED] - manager technical security & governmental  
 obligations Information Corporate Security & Relations Manager (LI)  
 [REDACTED] security support engineer  
 Datum/tijd: Dinsdag 17 juli, 11.00 - 15.00  
 Locatie: Kantoor Vodafone Libertel B.V., Simon Carmiggeltstraat 6, Amsterdam  
 Ag. Telecom: [REDACTED]

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

Met opmaak: Nederlands (standaard)

## Algemeen

### 1. Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval.

Op 4 april 2012 is de switchlocatie van Vodafone aan de Cairostraat 2 te Rotterdam door brand verwoest. De brand, met een tot nu toe onbekende oorzaak, is bij het naastgelegen bedrijf ondergebracht in hetzelfde gebouw, ontstaan. De brand is via het dak naar het deel van Vodafone overgeslagen.

Vanaf de start van de brand, tot 11 uur heeft Vodafone zover het kon op afstand het netwerk en informatie stromen weten geprobeerd over te zetten naar andere locaties. Voorbeeld: de HLR met gegevens over ongeveer een derde van de Vodafoneklanten en roamingklanten

Om de situatie brandmeester te krijgen heeft de brandweer een aantal noodmaatregelen genomen. Tegen 11.00 uur besloot de brandweer om de stroomvoorziening uit te schakelen, waarna de noodbatterij heeft daarna nog anderhalf uur de apparatuur van spanning heeft voorzien.

Vervolgens besloot de brandweer om aan een andere zijde dan waar de brand woedde, een gat in het dak te maken om zo beter bij het vuur te kunnen komen bestrijden. Hierbij is in groten getale bluswater, as en roet het gebouw binnen gekomen en verwoestte de aanwezige apparatuur van Vodafone onherstelbaar.

Vodafone had de voorhande voorhanden zijnde mobiele switch al wel naar Rotterdam laten rijden om het netwerk te kunnen overnemen schakelen.

Vanaf het ontstaan van de brand tot 15.00 uur die middag was de locatie in handen. Tegen het ingrijpen van de brandweer en daar was niets tegen in te brengen. Zij zijn verantwoordelijk voor de situatie tijdens deze calamiteit calamiteit en Vodafone Netherlands moest de bevelen volgen van de brandweer volgen.

Het blijkt dat het buurbedrijf geen branddetectie had. Gezegd is dat zij deze wettelijk ook niet nodig hadden gezien hun bedrijfsactiviteiten.

### 2. Welke telecomdiensten en netwerken zijn er getroffen

Gevolg hiervan was dat in de omgeving van Rotterdam en Den Haag geen gebruik gemaakt kon worden van diensten als:

- 2G (bellen en sms)
- 2.5G / 3G (data)
- Machine2machine
- Interconnectie
- Roaming
- Voicemail
- Sms

Ook werkte de waarschuwingsalert voor overmatig verbruik van data in het buitenland niet meer. Deze situatie heeft een paar dagen voortgeduurd.

De storing heeft er ook voor gezorgd dat wettelijke bepalingen betreffende LI en DR in het gedrang kwamen. De database voor dataretentie was uitgevallen.

### 3. Wat was de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112

De verstoring van het netwerk heeft geen impact gehad op de bereikbaarheid van het alarmnummer. Ondanks dat de simkaart niet werkt, zoekt de telefoon een beschikbaar netwerk op de dichtstbijzijnde mast en belt via dat netwerk. Vodafone klanten konden dus via het netwerk van KPN of T-Mobile worden doorverbonden met 112.

Opmerking [AMS1]: CHECK

**4. Zijn er vergelijkbare (bouw/technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland.**

Ook in [REDACTED]

Het datacentrum en switchlocatie [REDACTED] is vrijstaand. Deze locatie wordt nu ge-upgrade. Na [REDACTED] volgen [REDACTED] Het pand aan de Caïrostraat wordt als verloren beschouwd en wordt niet herbouwd.

**Tappen**

**1. Wanneer zijn behoeftestellers op de hoogte gebracht van de verstoring.**

Toen bleek dat er brand was, is er meteen actie ondernomen op gebied van LI.

Men heeft rond half 8 in de ochtend contact gehad met de leverancier (DigiVox) die apparatuur in de locatie had staan en de Unit Landelijk Interceptie om de behoeftesteller in te lichten over de situatie.

Rond half 9 's ochtends werd de situatie dermate ernstig dat DigiVox in overleg met Vodafone voor de zekerheid heeft besloten de LI stroom om te schakelen naar het datacentrum [REDACTED] en de tapapparatuur gecontroleerd down te laten gaan.

**2. Wat was de impact van de verstoring op de lopende taps.**

**a) Zijn er onderbrekingen geweest in het tapproces.**

De taps zijn niet onderbroken.

**b) Bestond er een noodscenario om taps door te laten lopen, zo ja heeft dit noodscenario naar behoren gefunctioneerd.**

De beslissing tot het overschakelen van de taps is een ad hoc beslissing geweest van de Corporate sSecurity afdeling.

**c) Wat is naar de mening van Vodafone de impact voor behoeftestellers geweest.**

De enige impact die de behoeftesteller heeft gemerkt is dat de gesprekken kortstondig vertraagd werden afgeleverd. Dit gaat om seconden.

**3. Is de beveiliging conform het Bbgt op enig moment in het geding geweest.**

De beveiliging is niet in het geding geweest. Tijdens de brand heeft Ericsson bewakers ingezet rondom het terrein. Toen de brandweer het gebouw vrijgaf heeft Ericsson het betreden van het gebouw gecontroleerd laten gebeuren. Een aantal vooraf aangestelde engineers kregen als eersten toegang zodat zij de informatiedragers met gevoelige informatie veilig konden stellen en meenemen. Deze informatiedragers waren onder andere encrypted harde schijven van de DR database en back-ups van andere systemen. Toen de belangrijkste informatiedragers veilig gesteld, mochten overige werknemers naar binnen.

Tijdens het incident was de security manager van Ericsson ter plaatse-st.

**Dataretentie**

**1. Wat was de impact van de verstoring op de dataretentie database**

De impact op de database is groot. De database inclusief back-up zijn verloren gegaan door water- en rookschade. Hierdoor moet alle opgeslagen informatie als verloren worden beschouwd. Desondanks wordt onderzocht of er nog data van de schijven kan worden gered. Bijkomend probleem is dat wanneer dit lukt, deze gegevens niet kunnen worden ingeladen in de nieuwe database omdat zij een ander format hebben.

**2. Op welk moment was duidelijk dat de gehele database inclusief back-up database als verloren beschouwd moest worden.**

De database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de noodbatterij omstreeks 12.15 uur leeg was.

Men had de hoop dat de database gespaard was gebleven doordat de brand in een ander gedeelte van de locatie woedde. Echter besloot de brandweer boven de plek waar de database zich bevond het dak te openen, waardoor water, roet en as de ruimte in kon komen.

**3. Wanneer zijn de behoeftestellers hiervan op de hoogte gesteld.**

Meteen toen duidelijk was dat de database voor dataretentie onherstelbaar vernietigd was, zijn de behoeftestellers ingelicht.

**4. Welke acties heeft Vodafone gestart om toch verkeers- en locatiegegevens te kunnen leveren.**

**a) Denk aan CRM-systemen, recovery data van harde schijven.**

De harde schijven uit de database en back-up worden momenteel onderzocht om te bekijken er nog informatie van af te halen is. Echter kan dit niet in de nieuwe database gevoegd worden omdat het andere type bestanden zijn.

Er is een query tool geschreven om uit verschillende omgevingen, zoals de marketing en billing, DR informatie te halen. Echter is dit niet het complete vereiste pakket.

Ook heeft men met de ULI, T-mobile en KPN gesproken over oplossingen en samenwerking. Vraag was of de ULI de verzoeken naar alle partijen moest sturen om gegevens te verkrijgen. De ULI gaf echter aan dat dit geen wenselijke situatie was en er werd besloten dat de ULI na afweging van het belang van een onderzoek, de bevraging naar meerdere partijen te sturen.

In de tussentijd lopen bevragingen gewoon door en levert men de beschikbare informatie. Ook zijn er operationeel geen problemen met de extra bevragingen bij de andere partijen. Het Landelijk Parket is over de situatie ingelicht.

**5. Welke verkeers- en locatiegegevens kan Vodafone leveren tot een definitieve oplossing is gevonden.**

Met de tijdelijke work around procedure kan men de-maximaal zes (6) maanden gegevens leveren als: nummers van inkomende (A) en uitgaande (B) gesprekken, cell ID, locatiegegevens, duur gesprekken, wie.

Middels de work around kunnen gegevens vanaf 6 april worden geleverd.

**6. Wanneer verwacht Vodafone te beschikken over DR oplossing die conform de wettelijke eisen 'gevuld' kan worden.**

**a) Met welke leverancier is Vodafone in zee gegaan.**

De nieuwe database wordt sinds 1 juli 2012 weer gevuld. Vodafone werkt hierbij niet meer met Ericsson maar met Group2000. De verwachting is dat deze nieuwe database in december bevragebaar is.

**8. Welke maatregelen zijn genomen om herhaling van totaal dataverlies te voorkomen.**

Er wordt nu extra geïnvesteerd om de back-up op een andere locatie mee te laten draaien, hiervoor dienen [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
(Voor tappen en data retentie).

Opmerking (AMS2) dat voor DR of Tappen?

**9. Wat waren destijds de overwegingen geweest om de DR database en DR database back-up op één locatie onder te brengen**

Het besluit om de database en diens back-up op één locatie te laten draaien is van operationele aard. [REDACTED]

[REDACTED] De datastroom die door Ericsson werd geleverd was dusdanig groot dat het parallel laten draaien van de back-up op een andere locatie (afstand - vertraging) op technische problemen stuitte. Vodafone was met Ericsson en Group 2000 tot kort voor het incident in een offerte traject om dit probleem op te lossen.

Vodafone geeft aan dat zij wel over de situatie hadden nagedacht en tot de conclusie waren gekomen dat de wet enkel voorschrijft dat er te allen tijde geleverd moet worden, dus men moest voor redundantie zorgen. De geografische plek van de back-up is echter niet benoemd in de wet.

**BCM/Crisismanagement**

**1. Wat zijn de (historische) risico-overwegingen van Vodafone geweest om voor de locatie Caïrostraat 2 te Rotterdam als vestiging van de switch te kiezen, rekening houdend met het feit dat Vodafone niet de enige gebruiker van de locatie is.**

De overweging om het datacentrum aan de Caïrostraat als switchlocatie in te richten gaat terug naar 1995. In die tijd werd die ruimte geografisch gezien als logische locatie geschat.

Om te beoordelen of de locatie ook als A-locatie kon fungeren is er een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Uit de conclusie van dat onderzoek blijkt dat Rotterdam hiervoor geschikt was.

2. In 2010 heeft er een haalbaarheidsonderzoek plaatsgevonden voor locatie Cairostraat 2 om hiervan een main core netwerkllocatie te maken. Een van de uitgangspunten was het handhaven van het huidige kwaliteitsniveau c.q. redundantie (Tier II).

a) Gelden voor de overige main core netwerkllocaties omstandigheden vergelijkbaar met die van de Cairostraat.

Zoals beschreven bij vraag 4 onder Algemeen:

In [redacted]  
[redacted]  
[redacted]

Het datacentrum [redacted] vrijstaand. [redacted] Na [redacted] volgen [redacted] en [redacted] Rotterdam wordt als verloren beschouwen en niet wederopgebouwd.

b) Worden voor de overige locaties verbeterplannen opgesteld naar aanleiding van het incident in Rotterdam, zo ja welke.

In [redacted] is men nu bezig het datacentrum te upgraden. [redacted]

[redacted] Indien deze gereed is volgen [redacted]

Scheiden van 2G en 3G in centrales, zodat een van beide systemen bij incidenten in de lucht blijft. Er is een onderzoek gestart met KPN naar het delen van mobiele opstelpunten. Onderzoek naar mogelijkheden van national roaming voor 2G; niet voor 3G gelet op de hoeveelheid gegenereerde data door klanten en de daarvoor beschikbare netwerkcapaciteit bij elk der aanbieders.

3. **Liggen aan BCM/Crisismanagement internationale normen ten grondslag.**

De BS 25999 ligt ten grondslag aan het geheel.

4. **In hoeverre heeft het Crisis Management Plan (v2.2 mei 2012) in de praktijk voldaan.**

Het crisis management plan is ~~niegedeeltelijk t-geheel in~~ uitvoering gebracht zoals op papier beschreven. Er was veel ~~een grote mate van afhankelijkheid maar ook samenhang~~ met de crisismanagementstructuur van Ericsson. Met deze partij moest veel worden afgestemd ten behoeve van het weer draaiende krijgen van het netwerk. Ook ~~verliep dDe~~ opschaling tijdens het incident ~~liep~~ niet ~~helemaal~~ zoals in het handboek werd beschreven.

De verantwoordelijkheden werden anders uitgevoerd. Zo behoort de afdeling Technology zich bezig te houden met het herstel van het netwerk, in praktijk waren zij ~~net-zoveel~~ tijd kwijt met het communiceren over de stand van zaken naar buiten. Zij werden een soort crisisteam.

Om BCM en crisismanagement weer op een goed niveau te brengen, is deze taak weer ondergebracht bij de afdeling Corporate Security van Vodafone.

Na evaluatie van de gebeurtenissen worden nieuwe plannen opgesteld en geïmplementeerd.

5. **Disaster Recovery Service draaiboek Vodafone & KPN. In hoeverre heeft dit draaiboek bij de bestrijding van het incident gewerkt.**

De samenwerking tussen betrokken partijen heeft prima gewerkt of hierbij ook het draaiboek is gebruikt is onbekend. Ook KPN / T-Mobile en Tele2 hebben een actieve benadering gehanteerd voor het overnemen van een deel 2G-verkeer.

6. **Welke externe partijen zijn bij de bestrijding van het incident betrokken geweest?**

Door Ericsson werd Imtech ingehuurd om het netwerk weer draaiende te krijgen. Maar ook Ericsson zelf, Vodafone Duitsland/ Roemenië / Tsjechië/ Spanje / KPN ~~heeft hebben~~ geholpen en er was een bewakingsdienst bij de locatie in Rotterdam aanwezig.

7. Waren resources van externe partijen snel beschikbaar
8. Hoe groot is de invloed van outsourcing van mensen en kennis geweest bij bestrijding van het incident
9. Welke verbeterpunten voor het draaiboek zijn geïdentificeerd.
10. Hoe ziet het tijdpad voor deze verbeterpunten eruit

De resources moesten vanuit buitenland komen, deze zijn op escalatiebasis naar Nederland gevlogen. Hierbij is vertraging opgetreden doordat niet precies bekend was waar de mensen met relevante kennis zich bevonden binnen de internationale Vodafone onderdelen. Toen zij er waren was echter niet geheel duidelijk wat zij konden doen. Toen duidelijk was wat er gedaan kon worden, en er een draaiboekje voor de beschikbare teams voorhanden was, verliep de samenwerking goed.

Vanwege de moeizame start heeft Vodafone Netherlands onder meer besloten kennis te gaan insourcen. Ook worden acties ingezet waarmee geborgd wordt dat snel inzicht wordt gekregen waar ingeval van calamiteiten, vereiste kennis binnen de (internationale) Vodafone organisatie beschikbaar is. De verwachting is dat dit binnen een jaar geregeld is.

**11. Beschikt Vodafone over een (separaat) calamiteitenplan gericht op continuïteit van LI/DR, zo ja heeft dit gewerkt**

**12. Wie had de regie met betrekking tot LI/DR ten tijde van het incident.**

Voor LI/DR bestaat er geen separaat plan. Er wordt zelf door de afdeling Corporate Security VF ~~NL~~ bepaald wat er gedaan moet worden. Van de uitgevoerde acties wordt binnen het NOC een ticket trail bijgehouden.

Tijdens incidenten is de afdeling Corporate Security VF NL ~~leading~~leidend.

Met opmaak: Engels  
(Groot-Brittannië)

Met opmaak: Engels  
(Groot-Brittannië)

Met opmaak: Engels  
(Groot-Brittannië)

Datum: 17 juli 2012  
Onderwerp: Onderzoeksvragen Vodafone  
Interview: [REDACTED] - manager corporate security  
[REDACTED] Information Security & Relations Manager (LI)  
[REDACTED] - security support engineer  
Datum/tijd: Dinsdag 17 juli, 11.00 - 15.00  
Locatie: Kantoor Vodafone Libertel B.V., Simon Carmiggeltstraat 6, Amsterdam  
Ag. Telecom: [REDACTED]

## Algemeen

### 1. Welke reeks van gebeurtenissen hebben geleid tot de uitval.

Op 4 april 2012 is de switchlocatie van Vodafone aan de Cairostraat 2 te Rotterdam door brand verwoest. De brand, met een tot nu toe onbekende oorzaak, is bij het naastgelegen bedrijf ondergebracht in hetzelfde gebouw, ontstaan. De brand is via het dak naar het deel van Vodafone overgeslagen.

Vanaf de start van de brand, tot 11 uur heeft Vodafone zover het kon op afstand netwerk en informatie stromen weten over te zetten naar andere locaties. Voorbeeld: de HLR met gegevens over ongeveer een derde van de Vodafoneklanten en roamingklanten

Om de situatie brandmeester te krijgen heeft de brandweer een aantal noodmaatregelen genomen. Tegen 11.00 uur besloot de brandweer de stroomvoorziening uit te schakelen, waarna de noodbatterij nog anderhalf uur de apparatuur van spanning heeft voorzien.

Vervolgens besloot de brandweer om aan een andere zijde dan waar de brand woedde, een gat in het dak te maken om zo beter bij het vuur te kunnen bestrijden. Hierbij is in groten getale bluswater, as en roet het gebouw binnen gekomen en verwoestte de aanwezige apparatuur van Vodafone onherstelbaar.

Vodafone had de voorhanden zijnde mobiele switch al wel naar Rotterdam laten rijden om het netwerk te kunnen overnemen.

Vanaf het ontstaan van de brand tot 15.00 uur die middag was de locatie in handen van de brandweer en daar was niets tegen in te brengen. Zij zijn verantwoordelijk voor de situatie tijdens deze calamiteit en Vodafone moest de bevelen van de brandweer volgen.

Het blijkt dat het buurbedrijf geen branddetectie had. Gezegd is dat zij deze wettelijk ook niet nodig hadden gezien hun bedrijfsactiviteiten.

### 2. Welke telecomdiensten en netwerken zijn er getroffen

Gevolg hiervan was dat in de omgeving van Rotterdam en Den Haag geen gebruik gemaakt kon worden van diensten als:

- 2G (bellen en sms)
- 2.5G / 3G (data)
- Machine2machine
- Interconnectie
- Roaming
- Voicemail
- Sms

Ook werkte de waarschuwalert voor overmatig verbruik van data in het buitenland niet meer. Deze situatie heeft een paar dagen voortgeduurd.

De storing heeft er ook voor gezorgd dat wettelijke bepalingen betreffende DR in het gedrang kwamen. De database voor dataretentie was uitgevallen.

### 3. Wat was de impact van de verstoring voor de bereikbaarheid van alarmnummer 112

De verstoring van het netwerk heeft geen impact gehad op de bereikbaarheid van het alarmnummer. Ondanks dat de simkaart niet werkt, zoekt de telefoon een beschikbaar netwerk op de dichtstbijzijnde mast en belt via dat netwerk. Vodafone klanten konden dus via het netwerk van KPN of T-Mobile worden doorverbonden met 112.

Opmerking [AMS1]: CHECK



**4. Zijn er vergelijkbare (bouw/technische) omstandigheden ten aanzien van het onderbrengen van netwerkcentrales in het Vodafone netwerk in Nederland.**

Ook in [REDACTED] is vrijstaand. [REDACTED] Na [REDACTED] volgen [REDACTED] Het pand aan de Cairostraat wordt als verloren beschouwd en wordt niet herbouwd.

**Tappen**

**1. Wanneer zijn behoeftestellers op de hoogte gebracht van de verstoring.**

Toen bleek dat er brand was, is er meteen actie ondernomen op gebied van LI. Men heeft rond half 8 in de ochtend contact gehad met de leverancier (DigiVox) die apparatuur in de locatie had staan en de Unit Landelijk Interceptie om de behoeftesteller in te lichten over de situatie.

Rond half 9 's ochtends werd de situatie dermate ernstig dat DigiVox in overleg met Vodafone voor de zekerheid heeft besloten de LI stroom om te schakelen naar [REDACTED] en de tapapparatuur gecontroleerd down te laten gaan.

**2. Wat was de impact van de verstoring op de lopende taps.**

**a) Zijn er onderbrekingen geweest in het tapproces.**

De taps zijn niet onderbroken.

**b) Bestond er een noodscenario om taps door te laten lopen, zo ja heeft dit noodscenario naar behoren gefunctioneerd.**

De beslissing tot het overschakelen van de taps is een ad hoc beslissing geweest van de Corporate Security afdeling.

**c) Wat is naar de mening van Vodafone de impact voor behoeftestellers geweest.**

De enige impact die de behoeftesteller heeft gemerkt is dat de gesprekken kortstondig vertraagd werden afgeleverd. Dit gaat om seconden.

**3. Is de beveiliging conform het Bbgt op enig moment in het geding geweest.**

De beveiliging is niet in het geding geweest. Tijdens de brand heeft Ericsson bewakers ingezet rondom het terrein. Toen de brandweer het gebouw vrijgaf heeft Ericsson het betreden van het gebouw gecontroleerd laten gebeuren. Een aantal vooraf aangestelde engineers kregen als eersten toegang zodat zij de informatiedragers met gevoelige informatie veilig konden stellen. Deze informatiedragers waren onder andere encrypted harde schijven van de DR database en back-ups van andere systemen. Toen de belangrijkste informatiedragers veilig gesteld, mochten overige werknemers naar binnen.

Tijdens het incident was de security manager van Ericsson ter plaatse.

**Dataretentie**

**1. Wat was de impact van de verstoring op de dataretentie database**

De impact op de database is groot. De database inclusief back-up zijn verloren gegaan door water- en rookschade. Hierdoor moet alle opgeslagen informatie als verloren worden beschouwd. Desondanks wordt onderzocht of er nog data van de schijven kan worden gered. Bijkomend probleem is dat wanneer dit lukt, deze gegevens niet kunnen worden ingeladen in de nieuwe database omdat zij een ander format hebben.

**2. Op welk moment was duidelijk dat de gehele database inclusief back-up database als verloren beschouwd moest worden.**

De database heeft doorgedraaid tot een uur of 11 op de stroomvoorziening. Toen de stroomvoorziening werd uitgeschakeld heeft deze nog doorgedraaid tot de noodbatterij omstreeks 12.15 uur leeg was.

Men had de hoop dat de database gespaard was gebleven doordat de brand in een ander gedeelte van de locatie woedde. Echter besloot de brandweer boven de plek waar de database zich bevond het dak te openen, waardoor water, roet en as de ruimte in kon komen.

**3. Wanneer zijn de behoeftestellers hiervan op de hoogte gesteld.**

Meteen toen duidelijk was dat de database voor dataretentie onherstelbaar vernietigd was, zijn de behoeftestellers ingelicht.

**4. Welke acties heeft Vodafone gestart om toch verkeers- en locatiegegevens te kunnen leveren.**



**a) Denk aan CRM-systemen, recovery data van harde schijven.**

De harde schijven uit de database en back-up worden momenteel onderzocht om te bekijken er nog informatie van af te halen is. Echter kan dit niet in de nieuwe database gevoegd worden omdat het andere type bestanden zijn.

Er is een query tool geschreven om uit verschillende omgevingen, zoals de marketing en billing, DR informatie te halen. Echter is dit niet het complete vereiste pakket.

Ook heeft men met de ULI, T-mobile en KPN gesproken over oplossingen en samenwerking. Vraag was of de ULI de verzoeken naar alle partijen moest sturen om gegevens te verkrijgen. De ULI gaf echter aan dat dit geen wenselijke situatie was en er werd besloten dat de ULI na afweging van het belang van een onderzoek, de bevraging naar meerdere partijen te sturen.

In de tussentijd lopen bevragingen gewoon door en levert men de beschikbare informatie. Ook zijn er operationeel geen problemen met de extra bevragingen bij de andere partijen. Het Landelijk Parket is over de situatie ingelicht.

**5. Welke verkeers- en locatiegegevens kan Vodafone leveren tot een definitieve oplossing is gevonden.**

Met de tijdelijke work around procedure kan men maximaal zes (6) maanden gegevens leveren als: nummers van inkomende (A) en uitgaande (B) gesprekken, cell ID, locatiegegevens, duur gesprekken, wie.

Middels de work around kunnen gegevens vanaf 6 april worden geleverd.

**6. Wanneer verwacht Vodafone te beschikken over DR oplossing die conform de wettelijke eisen 'gevuuld' kan worden.**

**a) Met welke leverancier is Vodafone in zee gegaan.**

De nieuwe database wordt sinds 1 juli 2012 weer gevuld. Vodafone werkt hierbij niet meer met Ericsson maar met Group2000. De verwachting is dat deze nieuwe database in december bevragebaar is.

**8. Welke maatregelen zijn genomen om herhaling van totaal dataverlies te voorkomen.**

Er wordt nu extra geïnvesteerd om de back-up op een andere locatie mee te laten draaien, hiervoor diene[n] [REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] (Voor tappen en data retentie).

**9. Wat waren destijds de overwegingen geweest om de DR database en DR database back-up op één locatie onder te brengen**

Het besluit om de database en diens back-up op één locatie te laten draaien is van operationele aard. [REDACTED]

[REDACTED] De datastroom die door Ericsson werd geleverd was dusdanig groot dat het parallel laten draaien van de back-up op een andere locatie (afstand - vertraging) op technische problemen stuitte. Vodafone was met Ericsson en Group 2000 tot kort voor het incident in een offerte traject om dit probleem op te lossen.

Vodafone geeft aan dat zij wel over de situatie hadden nagedacht en tot de conclusie waren gekomen dat de wet enkel voorschrijft dat er te allen tijde geleverd moet worden, dus men moest voor redundantie zorgen. De geografische plek van de back-up is echter niet benoemd in de wet.

**BCM/Crisismanagement**

**1. Wat zijn de (historische) risico-overwegingen van Vodafone geweest om voor de locatie Caïrostraat 2 te Rotterdam als vestiging van de switch te kiezen, rekening houdend met het feit dat Vodafone niet de enige gebruiker van de locatie is.**

De overweging om de Caïrostraat als switchlocatie in te richten gaat terug naar 1995. In die tijd werd die ruimte geografisch gezien als logische locatie geschat.

Om te beoordelen of de locatie ook als A-locatie kon fungeren is er een onafhankelijk onderzoek ingesteld. Uit de conclusie van dat onderzoek blijkt dat Rotterdam hiervoor geschikt was.

2. In 2010 heeft er een haalbaarheidsonderzoek plaatsgevonden voor locatie Cairostraat 2 om hiervan een main core netwerkllocatie te maken. Een van de uitgangspunten was het handhaven van het huidige kwaliteitsniveau c.q. redundantie (Tier II).

a) Gelden voor de overige main core netwerkllocaties omstandigheden vergelijkbaar met die van de Cairostraat.

Zoals beschreven bij vraag 4 onder Algemeen: er zijn vergelijkbare constructies bij [REDACTED]

[REDACTED] Deze locatie wordt nu ge-upgrade. Na [REDACTED] volgen [REDACTED] Rotterdam wordt als verloren beschouwen en niet wederopgebouwd.

b) Worden voor de overige locaties verbeterplannen opgesteld naar aanleiding van het incident in Rotterdam, zo ja welke.

In [REDACTED] is men nu bezig het datacentrum te upgraden. [REDACTED]

[REDACTED] Indien deze gereed is volgen [REDACTED]

Scheiden van 2G en 3G in centrales, zodat een van beide systemen bij incidenten in de lucht blijft. Er is een onderzoek gestart met KPN naar het delen van mobiele opstelpunten. Onderzoek naar mogelijkheden van national roaming voor 2G; niet voor 3G gelet op de hoeveelheid gegenereerde data door klanten en de daarvoor beschikbare netwerkcapaciteit bij elk der aanbieders.

3. Liggen aan BCM/Crisismanagement internationale normen ten grondslag.

De BS 25999 ligt ten grondslag aan het geheel.

4. In hoeverre heeft het Crisis Management Plan (v2.2 mei 2012) in de praktijk voldaan.

Het crisis management plan is gedeeltelijk in uitvoering gebracht. Er was een grote mate van afhankelijkheid met de crisismanagementstructuur van Ericsson. Met deze partij moest veel worden afgestemd ten behoeve van het weer draaiende krijgen van het netwerk. De opschaling tijdens het incident liep niet helemaal zoals in het handboek werd beschreven.

De verantwoordelijkheden werden anders uitgevoerd. Zo behoort de afdeling Technology zich bezig te houden met het herstel van het netwerk, in praktijk waren zij veel tijd kwijt met het communiceren over de stand van zaken naar buiten. Zij werden een soort crisisteam.

Om BCM en crisismanagement weer op een goed niveau te brengen, is deze taak weer ondergebracht bij de afdeling Corporate Security.

Na evaluatie van de gebeurtenissen worden nieuwe plannen opgesteld en geïmplementeerd.

5. Disaster Recovery Service draaiboek Vodafone & KPN. In hoeverre heeft dit draaiboek bij de bestrijding van het incident gewerkt.

De samenwerking tussen betrokken partijen heeft prima gewerkt of hierbij ook het draaiboek is gebruikt is onbekend. Ook KPN / T-Mobile en Tele2 hebben een actieve benadering gehanteerd voor het overnemen van een deel 2G-verkeer.

6. Welke externe partijen zijn bij de bestrijding van het incident betrokken geweest?

Door Ericsson werd Imtech ingehuurd om het netwerk weer draaiende te krijgen. Maar ook Ericsson zelf, Vodafone Duitsland/ Roemenië / Tsjechië/ Spanje / KPN hebben geholpen en er was een bewakingsdienst bij de locatie in Rotterdam aanwezig.

7. Waren resources van externe partijen snel beschikbaar
8. Hoe groot is de invloed van outsourcing van mensen en kennis geweest bij bestrijding van het incident
9. Welke verbeterpunten voor het draaiboek zijn geïdentificeerd.
10. Hoe ziet het tijdpad voor deze verbeterpunten eruit

De resources moesten vanuit buitenland komen, deze zijn op escalatiebasis naar Nederland gevlogen. Hierbij is vertraging opgetreden doordat niet precies bekend was waar de mensen met relevante kennis zich bevonden binnen de internationale Vodafone onderdelen. Toen zij er waren was echter niet geheel duidelijk wat zij konden doen. Toen duidelijk was wat er gedaan kon worden, en er een draaiboek voor de beschikbare teams voorhanden was, verliep de samenwerking goed.

Vanwege de moeizame start heeft Vodafone onder meer besloten kennis te gaan insourcen. Ook worden acties ingezet waarmee geborgd wordt dat snel inzicht wordt gekregen waar ingeval van calamiteiten, vereiste kennis binnen de (internationale) Vodafone organisatie beschikbaar is. De verwachting is dat dit binnen een jaar geregeld is.

11. Beschikt Vodafone over een (separaat) calamiteitenplan gericht op continuïteit van LI/DR, zo ja heeft dit gewerkt

12. Wie had de regie met betrekking tot LI/DR ten tijde van het incident.

Voor LI/DR bestaat er geen separaat plan. Er wordt zelf door de afdeling Corporate Security bepaald wat er gedaan moet worden. Van de uitgevoerde acties wordt binnen het NOC een ticket trail bijgehouden.

Tijdens incidenten is de afdeling Corporate Security leidend.

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 16 augustus 2012 14:03  
**Aan:** [REDACTED] Vodafone Netherlands  
**CC:** [REDACTED]@vodafone.com; [REDACTED]@vodafone.com;  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
**Onderwerp:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx  
**Bijlagen:** 20120816 Aanvullende vragen op uitwerking interview.docx

[REDACTED]

Dank je wel voor je /jullie revisie. Wat ons betreft gaan we akkoord met de verbeteringen.  
Er zijn echter nog wel drie vragen op komen rijzen, zie hiervoor de bijlage.

Het zou fijn zijn als jullie deze ook nog kunnen en willen beantwoorden.

Groeten,  
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
**Agentschap Telecom**  
**Hoofdafdeling Toezicht**  
**Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie**  
Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort  
Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort

.....  
T [REDACTED]  
[REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** donderdag 23 augustus 2012 11:38  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands  
**Onderwerp:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx  
**Bijlagen:** 20120816 Aanvullende vragen op uitwerking interview .docx

Beste [redacted]

In het bijgevoegde document heb ik onze antwoorden onder jullie vragen gezet.  
 Ik ben uiteraard bereikbaar voor eventuele vragen of opmerkingen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Security Support Engineer  
 Mobile: [redacted]  
 Email: [redacted]@vodafone.com

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** donderdag 16 augustus 2012 14:03  
**To:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Cc:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Subject:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx

Dank je wel voor je /jullie revisie. Wat ons betreft gaan we akkoord met de verbeteringen.  
 Er zijn echter nog wel drie vragen op komen rijzen, zie hiervoor de bijlage.

Het zou fijn zijn als jullie deze ook nog kunnen en willen beantwoorden.

Groeten,

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
**Agentschap Telecom**  
**Hoofdafdeling Toezicht**  
**Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie**  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort  
 Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort  
 .....

T [redacted]  
 [redacted]@agentschaptelecom.nl  
[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

**Van:** [redacted]  
**Verzonden:** vrijdag 19 oktober 2012 13:08  
**Aan:** [redacted]@vodafone.com  
**CC:** [redacted]@agentschaptelecom.nl; [redacted]  
**Onderwerp:** Rapportage uitval Rotterdam  
**Bijlagen:** 20121019 - 6766906 Begeleidend schrijven rapport.pdf; 20121019 - Rapportage ter inzage.docx

**Urgentie:** Hoog

Beste [redacted],

Het rapport over de uitval van de netwerkcentrale te Rotterdam is afgerond.  
 Zie voor mijn verzoek de PDF bijlage.

Graag jullie op-/en aanmerkingen via de revisie mogelijkheid in Word aanbrengen.

Een "hard-copy" zal middels een aangetekend schrijven worden verzonden.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
 Agentschap Telecom

Hoofdafdeling Toezicht

Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort Postbus 1671 | 3800 BR | Amersfoort .....

T [redacted]

[redacted]@agentschaptelecom.nl

[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)



> Retouradres Postbus 1671 3800 BR Amersfoort

Vodafone Libertel B.V.  
T.a.v. de heer [REDACTED]  
Postbus 1500  
6201BM MAASTRICHT

Piet Mondriaanlaan 54  
3812 GV Amersfoort  
Postbus 1671  
3800 BR Amersfoort  
T (033) 460 08 00  
F (033) 460 08 50  
www.agentschaptelecom.nl

**Contactpersoon**

T [REDACTED]

**Ons kenmerk**  
AT-EL&1/6766906

**Uw kenmerk**  
-

**Bijlagen**  
1

Datum 19 oktober 2012  
Betreft Rapport Vodafone

Geachte heer [REDACTED]

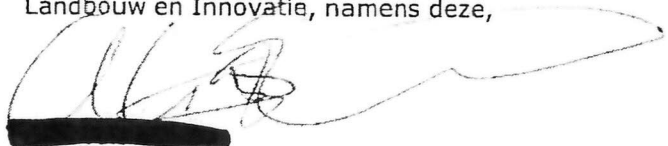
Zoals u bekend is, heeft Agentschap Telecom onderzoek gedaan naar de uitval van de netwerkcentrale te Rotterdam. Deze uitval had direct impact op het voldoen door Vodafone aan de wettelijke bepalingen bevoegd aftappen en dataretentie zoals gesteld in Hoofdstuk 13 van de Telecommunicatiewet. Inmiddels is het onderzoek afgerond.

Als bijlage zijn de hoofdstukken 1 tot en met 4 van het rapport toegevoegd. De conclusie en aanbevelingen worden na het vaststellen van de feiten toegevoegd. Ik verzoek u de rapportage te controleren op feitelijke onjuistheden en bedrijfsvertrouwelijke informatie. Agentschap Telecom zal op enig moment de uitkomsten van dit onderzoek publiceren.

Gaarne de hoofdstukken inclusief de op- en aanmerkingen uiterlijk 2 november naar ons te retourneren.

Hoogachtend,

De Minister van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie, namens deze,

  
[REDACTED]  
Hoofd Veiligheid  
Agentschap Telecom



**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** vrijdag 2 november 2012 16:26  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands  
**Onderwerp:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx  
**Urgentie:** Hoog

Beste [redacted]

Zoals net met [redacted] besproken ontving ik pas gisteren jullie aangetekend stuk! Graag wil ik de alinea "Het besluit om..." wijzigen in verband met een onjuistheid. Het offertetraject met Ericsson en Group2000 betrof namelijk een kostenbeheersingsinitiatief.

In de begeleidende brief geeft het AT aan dat zij op enig moment met de uitkomsten van het onderzoek naar buiten zal treden. Wij spraken af dat Vodafone voor publicatie de mogelijkheid krijgt om waar redelijk en nodig wijzigingen aan te brengen.

Hartelijke groet,

**From:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Sent:** donderdag 23 augustus 2012 11:38  
**To:** [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Cc:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands  
**Subject:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx

Beste [redacted]

In het bijgevoegde document heb ik onze antwoorden onder jullie vragen gezet. Ik ben uiteraard bereikbaar voor eventuele vragen of opmerkingen.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Security Support Engineer  
 Mobile: [redacted]  
 Email: [redacted]@vodafone.com

**From:** [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]  
**Sent:** donderdag 16 augustus 2012 14:03  
**To:** [redacted] Vodafone Netherlands  
**Cc:** [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted] Vodafone Netherlands; [redacted]@agentschaptelecom.nl  
**Subject:** RE: Uitwerking AT interview Vodafone.docx

Dank je wel voor je /jullie revisie. Wat ons betreft gaan we akkoord met de verbeteringen. Er zijn echter nog wel drie vragen op komen rijzen, zie hiervoor de bijlage.

Het zou fijn zijn als jullie deze ook nog kunnen en willen beantwoorden.

Groeten,  
[redacted]

Met vriendelijke groet,  
[redacted]

Inspecteur Informatieveiligheid

.....  
**Agentschap Telecom**

**Hoofdafdeling Toezicht**

**Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie**

Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort

Postbus 1672 | 3800 BR | Amersfoort

.....  
T [redacted]

[redacted]@agentschaptelecom.nl

[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht per vergissing aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, please inform the sender and delete this message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

**Van:** [redacted]  
**Verzonden:** maandag 26 november 2012 10:55  
**Aan:** [redacted]@vodafone.com  
**CC:** [redacted]@agentschaptelecom.nl [redacted]  
**Onderwerp:** Samenvatting rapport Agentschap Telecom  
**Bijlagen:** Samenvatting verstoring Vodafone.docx

**Urgentie:** Hoog

Beste [redacted]

Zoals ik al had verteld wordt er een samenvatting van het onderzoek naar de verstoring gepubliceerd. Het concept hiervan heb ik als bijlage toegevoegd.

Wil jij/ afdeling communicatie hier naar kijken en eventueel op- en/of aanmerkingen willen aangeven? Zoals je ziet, is er ook ruimte vrijgelaten om eventueel een reactie vanuit jullie te plaatsen. Als jullie hier geen gebruik van willen maken, is dat geen probleem.

De deadline is erg krap, 1 december. Hopelijk vinden jullie de mogelijkheid hiervoor te reageren.

Mocht er nog verdere vragen zijn, dan hoor ik deze natuurlijk graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Veiligheid

.....  
 Agentschap Telecom  
 Hoofdafdeling Toezicht  
 Ministerie van Economische Zaken  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812 GV | Amersfoort Postbus 1671 | 3800 BR | Amersfoort

.....  
 T [redacted]  
 [redacted]@agentschaptelecom.nl  
[www.agentschaptelecom.nl](http://www.agentschaptelecom.nl)

**Van:** [redacted] Vodafone Netherlands [redacted]@vodafone.com>  
**Verzonden:** vrijdag 30 november 2012 12:00  
**Aan:** [redacted]  
**CC:** [redacted]  
**Onderwerp:** RE: Samenvatting rapport Agentschap Telecom  
**Bijlagen:** Samenvatting verstoring Vodafone.AS.docx

**Urgentie:** Hoog

Bijgaand 2 kleine wijzigingen met track changes (deze gelden ib ook voor het nieuwsbericht). Wij zullen geen gebruik maken van de ruimte voor commentaar.

Ik heb nog wel een paar vragen over het verdere proces:

- 1) wanneer gaan jullie dit publiceren?
- 2) hoe en waar gaan jullie het publiceren?

-----Original Message-----

From: [redacted] [mailto:[redacted]@agentschaptelecom.nl]

Sent: maandag 26 november 2012 10:55

To: [redacted] Vodafone Netherlands

Cc: [redacted]@agentschaptelecom.nl [redacted]

Subject: Samenvatting rapport Agentschap Telecom

Importance: High

Beste [redacted]

Zoals ik al had verteld wordt er een samenvatting van het onderzoek naar de verstoring gepubliceerd. Het concept hiervan heb ik als bijlage toegevoegd.

Wil jij/ afdeling communicatie hier naar kijken en eventueel op- en/of aanmerkingen willen aangeven? Zoals je ziet, is er ook ruimte vrijgelaten om eventueel een reactie vanuit jullie te plaatsen. Als jullie hier geen gebruik van willen maken, is dat geen probleem.

De deadline is erg krap, 1 december. Hopelijk vinden jullie de mogelijkheid hiervoor te reageren.

Mocht er nog verdere vragen zijn, dan hoor ik deze natuurlijk graag.

Met vriendelijke groet,

[redacted]  
 Inspecteur Veiligheid

.....  
 Agentschap Telecom  
 Hoofdafdeling Toezicht  
 Ministerie van Economische Zaken

Van: [REDACTED]  
 Verzonden: maandag 10 december 2012 15:23  
 Aan: [REDACTED] VF-NL [REDACTED]@vodafone.com)  
 CC: [REDACTED]  
 Onderwerp: AT Rapport brand Caïrostraat

Beste [REDACTED]

Bijgevoegd zend ik je het rapport dat het agentschap heeft geschreven naar aanleiding van de brand van april jongstleden.



20121102 -  
 Vodafone rappor...

Op 6 december is op de website van het agentschap een artikel over het onderzoek en de resultaten daarvan gepubliceerd. Naar aanleiding hiervan heeft het agentschap ondermeer verzoeken om toezending van het rapport ontvangen. Alvorens hiertoe over te gaan kun jij mij aangegeven welke delen van het rapport door Vodafone aangemerkt worden als bedrijfsvertrouwelijk?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
 Inspecteur Veiligheid

.....  
 Hoofdafdeling Toezicht  
 Agentschap Telecom  
 Ministerie van Economische Zaken  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer 3.06  
 Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort

.....  
 T [REDACTED]  
 F 033 - 460 08 50  
 M 06 [REDACTED]  
 [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
<http://www.agentschaptelecom.nl>  
 .....

Van: [REDACTED]  
 Verzonden: vrijdag 18 januari 2013 12:49  
 Aan: [REDACTED] VF-NL [REDACTED]@vodafone.com)  
 CC: [REDACTED]  
 Onderwerp: Rapport Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond, brand Cairostraat

Beste [REDACTED]

Het rapport van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond is eenvoudig via Google op internet te vinden (zoeken op: rapport veiligheidsregio rotterdam vodafone) en als pdf te downloaden via de volgende link:

[http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=rapport%20veiligheidsregio%20rotterdam%20brand%20vodafone&source=web&cd=5&ved=0CEoQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.brandweer.nl%2Fpublish%2Fpages%2F22293%2Fonderzoekrapport\\_brand\\_cairostraat\\_2-4\\_versie\\_1\\_2\\_definitief\\_4-5-2012.pdf&ei=ta73UOb3GtOzhAfnYD4Dg&usg=AFQjCNGVr9SKfQtxJv6PMay--mWKgm5ZfA](http://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=rapport%20veiligheidsregio%20rotterdam%20brand%20vodafone&source=web&cd=5&ved=0CEoQFjAE&url=http%3A%2F%2Fwww.brandweer.nl%2Fpublish%2Fpages%2F22293%2Fonderzoekrapport_brand_cairostraat_2-4_versie_1_2_definitief_4-5-2012.pdf&ei=ta73UOb3GtOzhAfnYD4Dg&usg=AFQjCNGVr9SKfQtxJv6PMay--mWKgm5ZfA)

Daarmee is naar mijn mening de basis om nog in contact te treden met de schrijver van het rapport weggevallen.

Groet

[REDACTED]  
 Inspecteur Veiligheid

.....  
 Hoofdafdeling Toezicht  
 Agentschap Telecom  
 Ministerie van Economische Zaken  
 Piet Mondriaanlaan 54 | 3812GV | Amersfoort | Kamer 3.06  
 Postbus 1671 | 3800BR | Amersfoort

.....  
 T 033 - [REDACTED]  
 F 033 - 460 08 50  
 M 06 - [REDACTED]  
 [REDACTED]@agentschaptelecom.nl  
<http://www.agentschaptelecom.nl>  
 .....

[REDACTED]

---

**Van:** [REDACTED]  
**Verzonden:** donderdag 14 juni 2012 0:31  
**Aan:** [REDACTED]@agentschaptelecom.nl)  
**Onderwerp:** FW: brand vodafone

Nog meer ter info en overvloede(-g bluswater...) Gr, [REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** [REDACTED] BD/DIRR/PIDS [mailto:[REDACTED]@minvenj.nl]  
**Verzonden:** woensdag 13 juni 2012 9:54  
**Aan:** [REDACTED]  
**Onderwerp:** RE: brand vodafone

Ha [REDACTED]

De PPT is verspreid onder de PF13 leden met het verzoek om deze niet verder te verspreiden. Ik voel me daarom niet vrij jou de ppt toe te sturen. Overigens geeft de ppt niet veel meer weer dan de chronologie van de uitval en herstel. De locatie van de backup is aan de orde geweest. Deze stond in een andere ruimte in hetzelfde gebouw. Daarvan is door Vodafone opgemerkt dat de inrichting voldeed aan de (wettelijke) eisen. Was de dreiging vuur geweest in het gebouw van Vodafone dan had de totale uitval zeer waarschijnlijk niet plaatsgevonden. De brand is ontstaan bij de burelen en heeft, zo heb ik begrepen, de Vodafone switch niet bedreigd. De schade is ontstaan doordat de brandweer een gat in het dak heeft gemaakt waardoor een enorme hoeveelheid bluswater het gebouw van Vodafone is ingestroomd met uiteindelijk fatale gevolgen. Overigens rekent Vodafone dit incident wel tot de lessons learned, in die zin dat het voldoen aan alle veiligheidseisen en gevestigd zijn op een A locatie kennelijk niet voldoende is. Het blijkt dat ook onderzoek gedaan moet worden naar de mogelijke risico's bij de burelen.

Met vriendelijke groet,

Ministerie van Veiligheid en Justitie

Stafbureau Platform Interceptie, Decryptie & Signaalanalyse Schedeldoekshaven 131 | 2511 EM | Den Haag

Terminal Noord, 5de etage

.....  
T 070 [REDACTED]  
F 070-3707903

M 06 [REDACTED]

[REDACTED]@minvenj.nl  
<http://www.justid.nl>

-----  
Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Veiligheid en Justitie



This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Security and Justice  
-----

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] [mailto:[REDACTED]@agentschaptelecom.nl]

Verzonden: dinsdag 12 juni 2012 15:37

Aan: [REDACTED] BD/DIRR/PIDS

Onderwerp: RE: brand vodafone

Ha [REDACTED],

Dank je wel.

Zeiden ze nog iets over het gegeven dat bij de getroffen locatie ook de back up faciliteit was gefaciliteerd?

En heeft Vodafone de ppt nog achter gelaten? Dan houd ik me aanbevolen!

Groet, [REDACTED]

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: [REDACTED] BD/DIRR/PIDS [mailto:b.a.stap@minvenj.nl]

Verzonden: dinsdag 12 juni 2012 15:04

Aan: [REDACTED]

Onderwerp: brand vodafone

Ha [REDACTED],

Ik zou nog even terugkoppelen uit PF13 van afgelopen dinsdag inzake de brand bij Vodafone.

[REDACTED] heeft een keurige presentatie gegeven over het ontstaan van de uitval bij Vodafone. Ik heb begrepen dat de schade voornamelijk is veroorzaakt door warterschade omdat de brandweer een gat in het dak had gemaakt waardoor al het bluswater bij Vodafone naar binnen stroomde. Voorts heb ik begrepen dat Vodafone mbt de lokatie (A

Lokatie) aan alle eisen voldeed en dat er ook overigens geen sprake was van veiligheidshiaten. In het Platform is naar voren gekomen dat de samenwerking tussen Vodafone en de overige aanbieders, om de uitval zo snel mogelijk te herstellen, op een goede wijze tot stand is gekomen en ook nu voortduurt.

Van de kant van de ULI wordt in die zin meegewerkt, dat gestuurd wordt op de belasting van de overige aanbieders (bevraging B nummers). Vooral voor de kleinere aanbieders wordt geprobeerd de extra belasting beheersbaar te houden.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]  
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Stafbureau Platform Interceptie, Decryptie & Signaalanalyse Schedeldoekshaven 131 | 2511 EM | Den Haag

Terminal Noord, 5de etage  
.....

T 070-  
F 070-3707903

M 06-

@minvenj.nl  
<http://www.justid.nl>

-----  
-----  
Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Veiligheid en Justitie

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Security and Justice  
-----  
-----

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht per vergissing aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, please inform the sender and delete this message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.