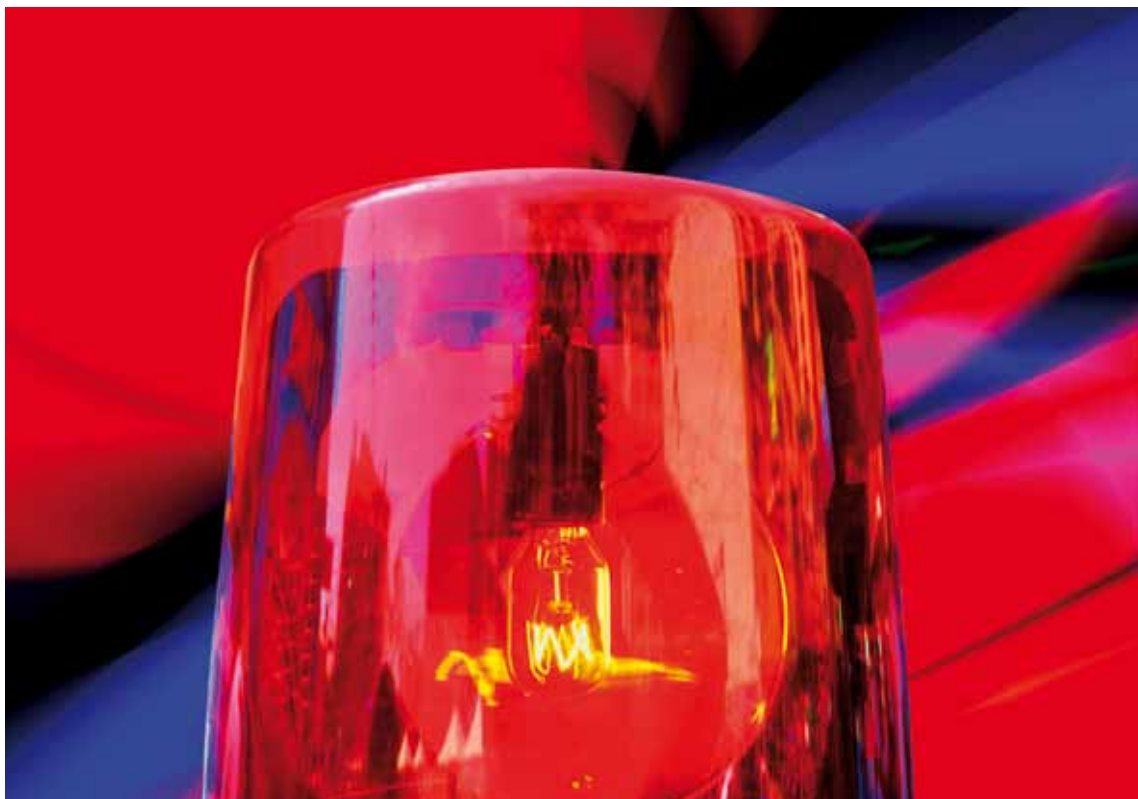




COMMUNICATIE VOOR VEILIGHEID
VOTRE RÉSEAU SÉCURITÉ

Een gewaarschuwde ASTRID-gebruiker is er twee waard...





Het ANP in het kort

Met het oog op het verbeteren van de dienstverlening beschikt ASTRID over een waarschuwingssysteem dat wordt ingezet bij een grootschalige technische storing op haar netwerk: het «ASTRID Notificatie Platform» of ANP.

Het ANP kan op grote schaal een waarschuwing uitsturen naar alle contactpersonen die in elke hulp- en veiligheidsdienst als prioritair zijn aangewezen. Een beveiligde procedure zorgt voor het versturen en ontvangen van een bericht dat in diverse vormen (gesproken telefonisch bericht, SMS en e-mail) wordt aangemaakt.

Het ANP kwam tot stand in nauwe samenwerking met alle disciplines van de hulp- en veiligheidsdiensten.

Reactievermogen is ongetwijfeld een van de belangrijkste begrippen in uw dagelijkse werkomgeving. Dankzij het ANP kunnen alle ASTRID-contacten rekenen op een efficiënt waarschuwingssysteem.

BELANGRIJK: Vergeet ons uw contacten niet door te geven!



Belangrijk technisch defect / Onderhoudswerken



Astrid **N**otificatie **P**latform



Telefoon



SMS
(behalve vaste lijn)



E-mail

Snel en doeltreffend in noodsituaties

Het ANP werd ontwikkeld om de gebruikers van verschillende organisaties snel te informeren. Het systeem kan snel een identiek bericht versturen naar 1.000 contactpersonen.

Het ANP maakt het mogelijk de doelgroep van het waarschuwingsbericht nauwkeurig te bepalen op basis van geografische criteria en/of naargelang van de betrokken dienst.

Een procedure ter bevestiging van de ontvangst van het bericht, met verscheidene terugkoppelingen en in diverse vorm (gesproken telefonisch bericht, SMS, e-mail), controleert of elke bestemming wel degelijk gewaarschuwd werd. De verstuurde berichten zijn beknopt en bevatten de nuttige gegevens.

In geval van defect op het ASTRID-netwerk en naargelang van de omstandigheden vermelden de verstuurde berichten:

- > de aard van het defect en het type getroffen dienst;
- > het begin van de herstellingswerken;
- > alle aanvullende informatie over de evolutie van de werken;
- > het einde van de werken en het herstel van de dienstverlening.



Diverse mogelijke scenario's

De werking van het ANP berust op het uitvoeren van crisisscenario's die werden opgesteld in overleg met de verschillende disciplines, om in alle mogelijke situaties voor de juiste reactie te kunnen zorgen.

> ASTRID zal het ANP als volgt gebruiken:

- voor het aankondigen van een grootschalig technisch defect op nationale, regionale of provinciale schaal van de radio- of pagingdienst of van de 100 – 101 – 112 centrales;
- voor bepaalde belangrijke berichten in het kader van onderhoudswerken op het netwerk.



Sterk beveiligd

Er werd veel aandacht besteed aan de beveiliging van het ANP.

Om de werking van het systeem te controleren voeren wij dagelijks enkele tests uit op het ANP.

Wij zullen dit nieuwe systeem natuurlijk constant evalueren en bijsturen. Uw reacties zijn daarom zeker welkom via info@astrid.be.



Uw contactpersonen zijn cruciaal

De doeltreffendheid van dit systeem berust onder meer op een regelmatige bijwerking van de ontvangers van de berichten.

Hoe kunt u ons helpen?

- Controleer de juistheid van de gegevens van de prioritaire contactpersonen van uw dienst
- Vul de speciale fiche voor de contactpersonen in
- Meld alle wijzigingen in uw contactpersonen spontaan via info@astrid.be.

Wij danken u voor uw vertrouwen.



Vaakgestelde vragen

1 In welke situaties wordt het ANP ingeschakeld?

Het ANP wordt ingezet op basis van crisisscenario's. Het wordt ook gebruikt in het kader van bepaalde onderhoudswerken op de ASTRID-infrastructuur.

2 Informeert het ANP me over alle defecten?

U ontvangt enkel berichten met betrekking tot de diensten die u gebruikt, en enkel in de gevallen die in de crisisscenario's zijn bepaald.

3 Wie krijgt een telefonische oproep van het ANP?

Het ANP werkt met een telefooncascade. Deze cascade stopt bij de eerste persoon van uw dienst die de ontvangst van het bericht bevestigt. Let op: de telefonische oproepen gebeuren dus niet naar al uw contactpersonen.

4 Hoe waarschuw ik mijn collega's over een defect?

Wij raden u aan hiervoor een interne procedure op te stellen.

5 Kan het ANP ook 's nachts beginnen opbellen?

Het ANP kan te allen tijde worden ingeschakeld, zodra er zich een kritieke situatie voordoet die de inzet van het ANP rechtvaardigt en die een risico vormt voor uw operaties volgens de aangegane SLA (Service Level Agreement).

6 Van welke kanalen maakt het ANP gebruik?

Het ANP verstuurt zijn berichten volgens de gegevens die u voor uw prioritaire en back-up contactpersoon hebt doorgegeven: telefonische oproep op vaste lijn of GSM, SMS, e-mail. Opgelet: voor een vaste lijn kunnen geen SMS-berichten worden verstuurd. ASTRID kan de effectieve verzending van berichten via e-mail niet garanderen.

7 Wie kan het ANP inschakelen?

Het ANP kan enkel worden ingeschakeld door enkele gemachtigde personeelsleden van de nv ASTRID.

8 Hoe kan ik zeker weten dat ik door het ANP word geïnformeerd?

De juistheid van de gegevens van uw prioritaire en back-up contactpersonen en hun onmiddellijke beschikbaarheid zijn cruciaal om u altijd te kunnen bereiken.

Vragen?

Neem dan gerust contact op met het ASC (ASTRID Service Centre) op het nummer 02/500 67 89 of via info@astrid.be.



ASTRID Service Centre

Regentlaan 54

1000 Brussel

Tel.: 02/500 67 89

Fax : 02/500 67 10

info@astrid.be

www.astrid.be

Foto's: Federale Politie, Cédric Meunier

