

## **Pan-European Mobile Emergency Apps (PEMEA) project**

### **Verslag startbijeenkomst 11 september 2018 Madrid**

#### **PEMEA project**

PEMEA (Pan-European Mobile Emergency App) is een technische architectuur die ervoor zorgt dat 112apps kunnen werken in landen die zijn aangesloten op deze architectuur. Dus heb je de Nederlandse 112app en je gaat op vakantie in Milaan en je belt vervolgens 112; dan komt, naast de 112call, ook de informatie van de 112app bij de meldkamer in Milaan.

PEMEA is niet nieuw; er is reeds een Europese standaard (TS103478). Maar om van papier naar praktijk te komen is de European Emergency Number Association (EENA) een project gestart met twee bedrijven, te weten Beta 80 group en Deveryware.

Er zijn twee projectfasen gedefinieerd. In de eerste fase sluiten landen aan en wordt de locatie van de melder gedeeld met aangesloten meldkamers. Deze fase loopt van september 2018 tot maart 2019. Fase 2 wordt gekeken of meer functionaliteiten van 112apps kunnen worden uitgewisseld tussen landen, zoals de real time tekst functie en foto/video uitwisseling. De scope van fase 2 staat nog niet vast.

De volgende landen/gebieden doen mee met het PEMEA project:

- Tsjechië (Zachranka App)
- Oostenrijk (Notruf app)
- Finland (112 Suomi)
- Italië (112 Where Are You, operationeel voor Noord Italië, Rome en een deel van Sicilië)
- Monaco (Smart 112 Mobile)
- Nederland (112NL, nog niet operationeel)
- Slovenië (app nog niet operationeel)
- Spanje (SOS Deiak (operationeel voor Baskenland), 112Murcia app (Murcia) en My112, operationeel voor meerdere gebieden in Spanje, waaronder Barcelona en Madrid)
- Zweden (SOS Alarm (nog niet operationeel) en Omnitor app (total conversation))

#### **Startbijeenkomst**

Op 11 september vond de startbijeenkomst plaats. Het programma bestond uit de volgende onderdelen:

- Introductie door 10.2.g 10.2.g en 10.2.g
- Korte presentaties van de deelnemende landen over hun 112app
- Gesprekken tussen deelnemende landen en 10.2.g en 10.2.g

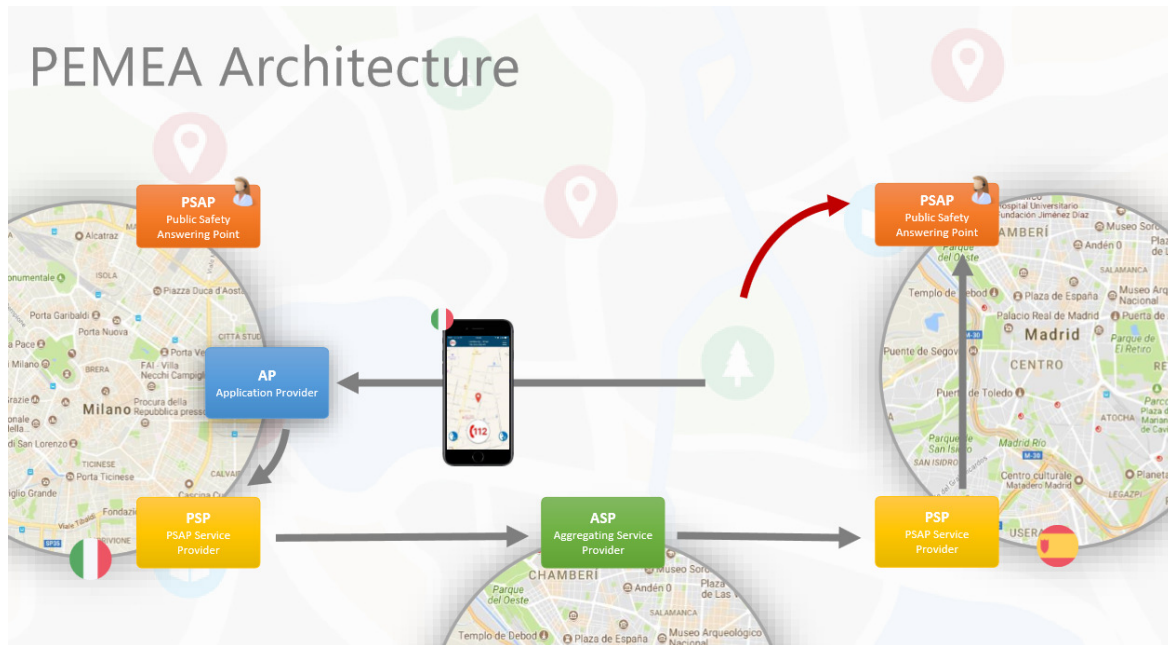
Namens LMS waren 10.2.e en 10.2.e aanwezig. Doel van de aanwezigheid vanuit LMS onderzoeken wat PEMEA inhoudt, wat Nederland moet doen om de Nederlandse 112app europees werkend te krijgen en kennis nemen van de ontwikkelingen op gebied van 112apps in andere landen.

#### **Hoe werkt de PEMEA oplossing**

Om de Nederlandse 112 App ook in Europa te kunnen gebruiken is het noodzakelijk dat er informatie van de verschillende app oplossingen kan worden uitgewisseld met deelnemende

landen/meldkamers. De PEMEA oplossing voorziet erin dat de landen (of 112 organisaties) niet allemaal dezelfde functionaliteiten in hun app systeem aanbieden.

De twee bedrijven <sup>10.2.g</sup> en <sup>10.2.g</sup> hebben hiervoor een internationaal informatieuitwisselingsplatform opgezet. Op dit platform kan een land/organisatie aansluiten. De verdere communicatie tussen de app systemen verloopt vervolgens via dit platform. Hierbij heeft een land/organisatie dus ook maar met 1 partij afspraken te maken, en niet met alle andere landen/organisatie.



Figuur 1: PEMEA Architectuur

*PSAP: Meldkamer, AP: Backend 112app (nationaal), PSP: Nationaal uitwisselingsplatform, ASP: Internationaal uitwisselingsplatform*

Om zorg te dragen voor een zo hoog mogelijke acceptatie door de landen/organisaties wordt op het internationale niveau gebruik gemaakt van een via Internet (met meervoudige beveiligingssystemen) ontsloten platform. Wat daarbij op protocol niveau gebruik maakt van internationaal erkende protocollen. Hierbij dient het platform in de kern alleen om de juiste informatie van en naar de juiste 112 organisatie door te geven; in het internationale platform vindt geen opslag van informatie plaats.

Op het internationale niveau wordt ook uitgewisseld welke functionaliteiten worden ondersteund. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk indien een land/organisatie nog niet ondersteunt om beeldmateriaal naar de 112 organisatie te sturen. Een Europese burger vanuit Tsjechië (waarbij het wel mogelijk is om beeldmateriaal te sturen) zal bij gebruik van zijn eigen app dit in Nederland nog niet kunnen. De betreffende burger zal hierover (middels de app) wel op de hoogte moeten worden gesteld.

Op nationaal niveau<sup>1</sup>, wat in Nederland van toepassing is, is voor de genoemde uitwisseling van informatie en functionaliteiten een nationaal uitwisselingsplatform benodigd. Dit nationale platform heeft hierbij twee koppelvlakken. Een uitgaand koppelvlak die informatie vanuit een Nederlandse 112-app verstuurt naar het internationaal informatieuitwisselingsplatform. Dit voor oproepen die in

<sup>1</sup> Binnen Europa, bijvoorbeeld in Spanje en Italië zijn de 112 alarmcentrales op regionaal niveau los van elkaar georganiseerd. Voor die situaties is het noodzakelijk om per organisatie een 'nationaal'- uitwisselingsplatform te realiseren, wat wordt aangeduid als regionaal-uitwisselingsplatform.

het buitenland zijn opgezet m.b.v. de Nederlandse 112-app. En een inkomend koppelvlak, voor oproepen die met buitenlandse App in Nederland zijn opgezet.

Om bovenstaande begrijpelijk te maken voor zowel eindgebruikers van de App en als voor centralisten zullen er aanpassingen moeten worden uitgevoerd. Hierbij moet men name worden gedacht aan meldingen over functionaliteiten die al of niet worden ondersteund. Voor centralisten zal het wellicht handig zijn om te weten vanuit welk land de burger komt die 112 belt.

<sup>10.2.g</sup> gaat de rol vervullen van PEMEA Registration Authority. De Registration Authority besluit of landen/bedrijven mogen aansluiten op het PEMEA platform. Dit is vanuit privacy en security oogpunt wenselijk; natuurlijk willen we zeker weten dat de informatie die vanuit de 112app wordt gestuurd in de goede handen terecht komt. <sup>10.2.g</sup> sluit geen contract met <sup>10.2.g</sup> of <sup>10.2.g</sup>; dat moeten deelnemende landen zelf doen.

### **Wat moet Nederland doen?**

- Een contract afsluiten met een bedrijf dat het internationaal uitwisselingsplatform opzet en onderhoudt. <sup>10.2.g</sup> en <sup>10.2.g</sup> hebben een indicatie gegeven van de kosten voor het eerste jaar en de jaren erna. Vraag is of de samenwerking met <sup>10.2.g</sup> of <sup>10.2.g</sup> mogelijk is vanuit juridisch/inkooptechnisch perspectief.
- Aanpassingen in 112app voorzieningen:  
Er wordt al gewerkt aan een eco-systeem wat de basis is van de Nederlandse 112app. Grofweg bestaat dit eco-systeem uit drie onderdelen;
  1. De App, die beschikbaar komt via de appstore van Apple en Google t.b.v. de Nederlandse Burgers,
  2. Een zogenaamde back-end omgeving, waar de data-communicatie (dus geen spraak) van de burger die belt naartoe wordt gerouteerd,
  3. Koppelingen en integratie in de bestaande applicatie's van a.) de 112 Aanname bij de Landelijke Eenheid en b.) de GMS applicatie op alle regionale meldkamers.

Op basis van de bijeenkomst worden minimaal de volgende aanpassingen voorzien;

a.) De 112 app zelf behoeft een aanpassing. De benodigde aanpassing voorziet erin dat indien een burger in het buitenland de Nederlandse 112app gebruikt hij/zij geïnformeerd wordt (middels de app) dat bepaalde functionaliteiten al dan niet worden ondersteund.

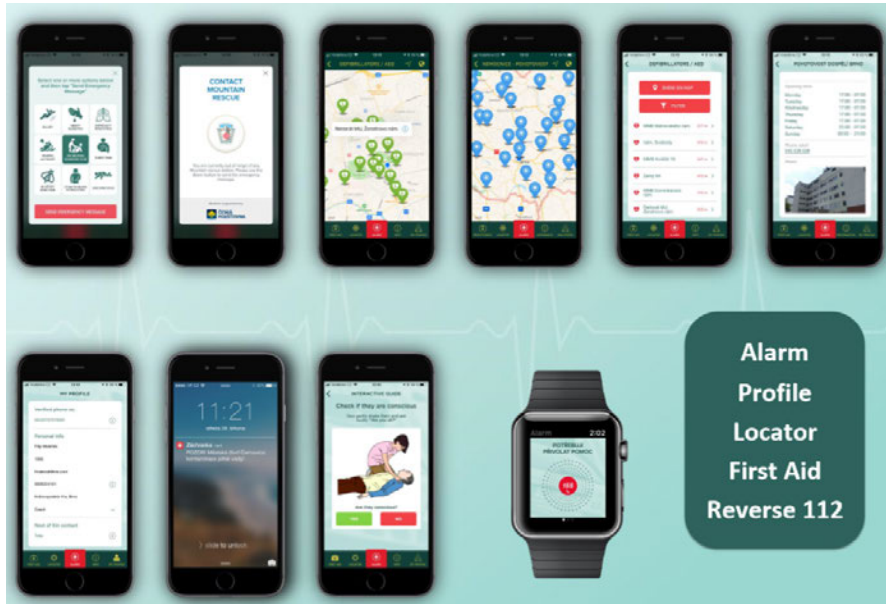
Dit is van toepassing op alle functionaliteiten die wel in het buitenland beschikbaar zijn, maar niet in Nederland.

b.) De back-end is vanuit architectuur gezien de meest logische en eenduidige plek van waaruit informatie zal worden uitgewisseld met het eerder beschreven internationaal uitwisselingsplatform. Dit is van toepassing voor die situaties waarbij een Nederlandse burger in het buitenland gebruik maakt van de 112App, en voor die situaties waarbij een burger vanuit een ander land in Nederland gebruik maakt van de eigen Nationale app.

c.) De gebruikers van de 112 Aanname en de regionale meldkamers zullen additionele informatie ter beschikking kunnen krijgen. Mogelijk zijn hiervoor nog aanpassingen benodigd, dit zal nader onderzocht moeten worden. Dit is van toepassing op minimaal de locatie-informatie van burgers met een mobiel toestel gebruiken die buiten Nederland is geregistreerd. Voorwaarde hierbij is dan uiteraard wel dat betreffende land/organisatie ook aangesloten is op het internationaal uitwisselingsplatform.

## 112app ontwikkelingen in andere landen

- Tsjechië heeft een app met veel functionaliteiten (zie figuur). Downloaden van de Zachranka app is alleen mogelijk in Tsjechië. Aan Tsjechië is gevraagd om de Zachranka app in testflight te kunnen downloaden.



- Italië heeft een silent call knop in hun app.
- De 112Murcia app uit Spanje heeft ook een Real Time Tekst functie, media, iconen en multi language.



## Documentatie

- De presentaties die zijn gegeven tijdens de bijeenkomst (op te vragen bij [10.2.e@k-lmo.nl](mailto:10.2.e@k-lmo.nl))
- PEMEA projectdocumentatie (<http://www.eena.org/press-releases/pemea-participants#.W6CmsPZuKM8>) :
  - PEMEA protocols and procedures
  - PEMEA Project Call for Applications

- PEMEA Pilot Project document
- PEMEA Architecture
- PEMEA approval procedure