

Telefonisch gesprek 10.2.e en 10.2.e

d.d. 31-3-2020

Onderstaand is een uiteenzetting van het telefonisch gesprek tussen 10.2.e en 10.2.e voor de doorontwikkeling van de 122 app (nu Proof of Concept) naar een productie implementatie.

De 112 app levert waarde door:

- Tijdwinst n.a.v. disciplinekeuze door de gebruiker, dit is kostbare tijd die nu middels een uitvraagscript wordt uitgevraagd.
- Nauwkeurigere / continue bijgewerkte locatiebepaling (aanvullend op AML).
- Extra data voor de meldkamer inzake gegevens beller (e.g. naam, communicatieve beperking, voorkeurstaal etc.)

Algemeen:

- De 112 app is minder bedrijf kritisch dan de 112 telefoondienst, de 112 app kan worden gezien als aanvullend kanaal.
- De 112 centrale verwerkt maximaal 120 gelijktijdige gesprekken, deze zijn dubbel uitgevoerd, waardoor de app een maximum van 240 à 300 gelijktijdige sessies moet kunnen verzorgen. Er kunnen nooit meer chatsessies dan telefoongesprekken gelijktijdig plaatsvinden.
- De 112 conversatie (telefoon en app) blijft open tot het gesprek is afgehandeld.
- De app mag geen acknowlegde vanuit de backend terug krijgen. Het mag voor kwaadwillenden nooit mogelijk zijn te achterhalen of er een verbinding is tussen de app en 112.

Contactpersonen:

- 10.2.e : 10.2.e
- 10.2.e : 10.2.e (Business vragen en user interactie)
- 10.2.e : Integratie met backend LMS / GMS. Veel mee afstemmen / overleggen.

In scope (per component / functionaliteit):

App:

- **App / Installatie:**
 - Door middel van SMS verificatie dient de app het telefoonnummer te valideren van de gebruiker.
 - De gebruiker wordt geïnformeerd welke gegevens bewaard en niet bewaard worden aan de ontvangende kant.
- **App / Chatfunctie:**
 - De chatsessie wordt altijd geïnitieerd vanuit de centralist
 - De gebruiker accepteert het verzoek tot chat
 - De chatfunctie wordt niet ingekocht, maar zelf ontwikkeld
- **App / Direct bellen (telefoonfunctionaliteit):**
 - Wanneer de beller maar 112 belt en aangeeft dat de beller de app heeft geïnstalleerd, kan de centralist ook de chatfunctie initiëren. De app zal dan direct naar het chatscherm gaan en niet eerst de disciplinekeuze tonen.

Backend services:

- **Backend service / gegevensverwerkingservice:**

- Valideren dat de app goed geïnstalleerd is (e.g. check op telefoonnummer / SMS verificatie), optioneel: bewaren telefoonnummer voor herinnering app installatie.
- Ontvangen databericht uit app (via Service Bus) zoals locatiegegevens, persoonsgegevens, etc.
- Ontvangen databerichten uit meldkamer (via Service Bus) voor initiëren chat en gegevensupload.
- Dataverkeer gaat op basis van HTTP / REST technologie (JSON format).
- **Backend service / file transfer (mediaopslag)**
 - Voor mediaopslag wordt gebruik gemaakt van de bestaande functionaliteiten binnen het Solvinity platform (kent retentie van 7 dagen, is voldoende).
 - Na afronding upload, URL naar media kenbaar maken op Service Bus.
 - Wens om zoveel mogelijk beschikbare metadata mee te sturen naar Service Bus.
 - De wachttijd van een upload in de huidige omgeving van het Solvinity platform betreft nu maximaal 1 minuut ^{10.2.g} werkt met een polling interval van 1 minuut). Onderzocht dient te worden om dit te verkorten. In overleg met LMS wordt gezocht naar een werkbare interval tijd.
 - Mediaverkeer gaat op basis van HTTP / REST technologie (JSON format).
- **Backend service / real-time chat service (inclusief vertaling)**
 - Chatgesprek opzetten tussen unieke beller en uniek GMS client ID
 - De chatfunctie biedt de mogelijkheid tot vertalen, daarbij mag gebruik worden gemaakt van de vertaaldienst van Google (translate).
 - De chat dient gelogd te worden met een timestamp per karakter. Later van vanuit LMS een 'player' worden ontwikkeld die de chat op basis van de logging opnieuw kan 'afspelen'.
 - De chatfunctie zal een tekstbestand (nader te bepalen format) van chat en vertalingen, versturen naar de Service Bus ter logging van de chatgeschiedenis.
 - Chat verkeer gaat op basis van Websocket technologie (JSON format).

Ontwikkeling:

- App ontwikkeling wordt uitgevoerd middels OTAP / CICD van DPC App team
- Voor aanvullende / andere rollen binnen het bestaande team dienen de medewerkers te beschikken over een VOG.
- Nederlandssprekend is niet vereist, Engelstalig wel. De communicatie met LMS zal in het Nederlands verlopen.
- Op korte termijn: Ontwikkeling HTTP endpoint voor AML requests
 - Op Solvinity platform openbare URL aanbieden waar iOS en Android toestellen op HTTP basis hun AML naartoe kunnen sturen.
 - Dit HTTP endpoint opereert naast de AML SMS functionaliteit.
 - Bericht direct doorsturen (zonder behandeling) naar GMS meldkamer.
 - Zodra endpoint beschikbaar is, wordt deze via Google / Apple geïmplementeerd in hun native mobile OS. Wordt door Apple en Google gedaan.
 - Middels testprogramma (Emergency Location Service (ELS) manager van Google) kan endpoint getest worden.
 - AML specificatie is beschikbaar.
 - Domeinnaam met pad en GET endpoint via HTTP.
 - Hiermee kan tevens de infrastructuur naar de servicebus worden getest.
 - Integratie loopt over bestaande partnerkoppeling tussen Politie / LMS en Solvinity.
 - DDOS zit bij Solvinity

- Vanuit politieportaal wordt dit bericht doorgestuurd naar de meldmaker.

Buiten scope:

- In principe is alle functionaliteit vanaf de Meldkamer Service Bus (incl. GMS integratie) uit scope voor app team, dit wordt ontwikkeld door of onder coördinatie van MDC.
 - Doorroutering op basis van disciplinekeuze.
 - De userinterface binnen GMS
 - Ontwikkelen van tekst buffer in de userinterface, zodat delen van de chat naar het 'kladblok' binnen het GMS gekopieerd kunnen worden
 - Toevoegen/uploaden van media aan dossier in GMS
- Mogelijke implementaties in vervolgtraject:
 - Bijhouden van alle geïnstalleerde telefoonnummers, zodat gegevens verificatie ook later en op initiatief van LMS uitgevoerd kunnen worden.
 - Toevoegen van functionaliteiten als videobellen.

Livegang:

- De app kan live worden gebracht na DO112 Business Release 3. Deze release staat gepland voor September 2020.