

112-app end2end door ^{10.2.g} /DPC

Dienstverlening

Hoe ziet het ProductieHuis en specifiek ^{10.2.g} zijn relatie als dienstverlener t.b.v. LMS? Beeld vanuit architectuur - het soort dienstverlening van de 112-app past erg goed bij de thema's die spelen binnen ^{10.2.g}

1. *First and last mile of information* – het halen en brengen van informatie, mensen/organisaties in staat stellen samen te werken, portalen, command&control, etc.
2. Multi-channel (en in de toekomst omni-channel) communicatie/interactie t.b.v. politie meldingen (alles buiten de scope van het OC).

LMS is een nieuwe Eenheid binnen de Nationale Politie. Deze Eenheid heeft bij wet de taak om 10 meldkamers te beheren waarmee organisaties in het multidisciplinaire domein de brandweer, ambulance, Politie en KMar-taken uit kunnen voeren voor zover het de noodhulp betreft. LMS wordt functioneel aangestuurd door het Strategisch Meldkamer Beraad waarin deze partijen vertegenwoordigd zijn. Het financiële kader waarbinnen LMS het beheer voert en investeringen doet wordt door verstrekt door het Ministerie van Justitie en Veiligheid als Bijzondere Rijksbijdrage aan de Nationale Politie. In het kader van doelmatigheid dient LMS zoveel mogelijk gebruik te maken van de diensten en capaciteiten die het Politie Dienstencentrum (PDC) biedt. Deze extra inzet door de PDC wordt bekostigd vanuit de eerder genoemde Bijzondere Rijksbijdrage en valt daarom buiten de Politie portofolio's. LMS maakt op intern meerjarige afspraken met onderdelen binnen de PDC en staat borg voor de financiering ervan binnen haar Meerjarig Meldkamer Bestedingsplan.

Uitkomst bespreking met de Productielijn (^{10.2.e}, ^{10.2.e}): wanneer exogene financiering geregeld wordt is er geen reden om dit niet te doen. Het vraagstuk is vanuit ^{10.2.e} ook ^{10.2.e} neergelegd, definitieve bevestiging moet vanaf hem komen, dit is echter "een hamerstuk".

Hosting

Voor de levering van de software diensten (zie volgende sectie), wordt uitgegaan van hosting in de WAH omgeving (zoals geleverd door ^{10.2.g}). Er is eerder een korte verkenning geweest t.a.v. de mogelijkheden hiervan, vraagstukken:

1. De beschikbaarheid (24x7, always-on) zoals vereist (? - **VRAAGSTUK**) past niet binnen de huidige SLA: **UITZOEKPUNT** zijn hier aanvullende afspraken over te maken (oprekken dienstverlening)? En wat is hiervan de financiële impact?
2. Past het hosten van 112 diensten op de aanbesteding WAH? **UITZOEKPUNT**

De ontwikkeling van de 112APP past in de strategische koers die onder ander volgt uit het TNO rapport "Het nieuwe Melden". De ontwikkeling binnen deze koers geschiedt plateau-gewijs. LMS wil voortgang boeken met nieuwe technologie en daar snel ervaring mee op kunnen doen. Aan de andere kant heeft LMS de verantwoordelijkheid om zorgvuldig om te gaan met wat aan centralisten en burgers aan middelen en mogelijkheden geboden wordt. Het moet immers betrouwbaar zijn, zeker in noodsituaties. LMS ziet de ontwikkeling van de 112AML in de eerste periode nadrukkelijk als aanvullend op 112 telefonie omdat zij begrijpt dat always-on ook grote investeringen vraagt op het gebied van infrastructuur. In een volgende periode, waarin ook de 10 meldkamers landelijk functioneren vanaf een hoogwaardig meldkamerspecifieke infrastructuur, is het doorontwikkelen naar een always-on omgeving te overwegen. Dan wel door insourcing van de WAH voor dit doel, dan wel door met de Nationale Politie in een volgende aanbesteding van WAH-diensten te komen het gewenste niveau voor de productie-omgeving.

- ^{10.2.g} contract loopt tot april 2021 en kan daarna nog 2x 1 jaar verlengd worden. Zie mijn mail aan ^{10.2.e}. Contact bij Leveranciersmanagement : via ^{10.2.e} ^{10.2.e} is er niet meer van). Vragen via Inkoop Loket stellen
- Wat is nu de SLA (service tijden, responce tijden en oplostijden, welke onderhouds-windows zijn er vastgesteld waarbij onderbreking van de WAH diensten kan op treden, etc.) Wij hebben het vermoeden dat er al best een heel behoorlijke beschikbaarheid geboden kan worden. Vragen via Inkoop Loket en via de ^{10.2.g} contacten.
- Wat betreft de passendheid van de 112APP binnen aanbesteding van de WAH: zeer waarschijnlijk past dit gewoon. formeel kan Inkoop Loket daar iets over zeggen. LMS is gewoon een Eenheid van Politie.

LMS voert een wettelijke taak uit (niet het zelfde als de “politietaak” uit de Politiewet) zoals verwoord in de wetswijzing Politiewet en Wet op de Veiligheidsregio’s

Uitkomst bespreking met de Productielijn (10.2.e, 10.2.e): met 10.2.g de consequenties voor de dienstverlening in kaart brengen, LMS dient meerkosten te dragen. Werkzaamheden voor Politie en LMS dienen vanuit 10.2.g geprioriteerd te worden, 10.2.e als SPOC voor LMS (naar zowel 10.2.g als 10.2.g intern), besluitvorming loopt via hem.

Software diensten

Algemene opmerking: de app creëert alleen waarde wanneer de hele keten gerealiseerd kan worden, anders is er geen waarde + slecht PR (desillusie). Opties:

- 1 partij verantwoordelijk stellen voor de app + de backoffice faciliteiten;
 - Wanneer dit niet haalbaar is: goede afspraken prioritering van werk bij de diverse partijen > gezamenlijke aanpak.
- Wat wordt hier bedoeld met verantwoordelijkheid? Vanuit LMS is er sprake van “keten regie” van burger met APP tot en met Centralist met Meldkamer Werkplek en alles daar tussen. Deze keten regie is georganiseerd rond “Business Aspecten (HOE het werkt voor burger en centralist): 10.2.e”, er is een CIO Meldkamer: 10.2.e, er is een CTO Meldkamer ICT: 10.2.e, er is een Enterprise Architect: 10.2.e. Er is een keten/IV architect 112: 10.2.e
- Het voor de doorontwikkeling zouden we graag doen zoals we nu ook doen met “het DPC APP team”, maar dan uitgebreid met de “backend functies”.
- Voor wat betreft de Centralisten functionaliteit ligt de ontwikkeling bij het GMS team binnen MDC/LMS.
- Als er een versie in productie is dan primair verantwoordelijke de CTO met zijn team van Meldkamer Diensten Managers. We moeten dan nog afspraken maken hoe we ons “(HP) Service Management” en dus ons MMC (Meldkamer Monitoring Center) koppelen aan 10.2.g /DPC.

GMS Verwerkingsservice

1. Is nu geïmplementeerd als mockservice.
2. Gegevens die naar GMS overgebracht kunnen worden:
 - a. Telefoonnr. (voor matching op GMS melding)
 - b. Voornaam/Achternaam
 - c. Locatie
 - d. Discipline
 - e. Communicatie beperking
 - f. Voorkeurstaal
 - g. Berichttijd
3. Binnen DPC is kennis t.b.v. koppelen met GMS > team Service Module:
 - a. Gerealiseerd in diverse microservices;
 - b. Implementatie is (hoogstwaarschijnlijk) herbruikbaar voor de implementatie van de huidige mock service;
 - c. **UITZOEKPUNT** – vaststellen compleetheid Service Module implementatie + bruikbaarheid/integreerbaarheid code

Aansluit coördinator bij GMS is 10.2.e.
GMS Applicatie Architect is 10.2.e

De infrastructuur ligt er iig al. In gezamenlijkheid worden de berichten verder uitgewerkt met get GMS team 10.2.e). Het is de bedoeling dat voor de 112APP er “hergebruik” gemaakt wordt van wat voor de Service Module is ontwikkeld. Het heeft de voorkeur om de koppeling tussen APP en Landelijke GMS Webservice (Meldkamer Service bus) **wél apart** te realiseren binnen de 112APP keten zodat deze keten “ontkoppeld” en “ontvlecht” blijft van specifieke Politie ketens. Deze koppeling noem ik in het plaatje niet apart maar is een onderdeel van “Backend Service”. Alle Backend Services willen we graag “porteerbaar” maken/houden (bijvoorbeeld naar een nieuwe partij die WAH diensten gaat leveren, of op termijn naar inhouse Infrastructuur).

Locatie gegevens

1. Huidige implementatie app: HTTP gegevens initieel doorgeven en bij significante wijziging) vanuit de app is van meerwaarde (**VRAAGSTUK**) vanwege:
 - a. Als fallback voor AML;
 - b. Nauwkeurigheid vergroten;
 - c. Conitinu positie bepaling.
2. AML implementatie:
 - a. Loopt AML HTTP via **10.2.g** **IS DE BEDOELING (was eerst gepland via KPN en Cloud Bigdata/Colombo team)**, maar nu is het idee om het mobiele toestel met **10.2.g** te laten communiceren, daar dus een HTTP(s) End Point in te richten (d.i. gewoon een URL waar het toestel een bericht dropt). Zo kunnen AML berichten naast SMS ook via HTTP via "Backend Services" doorgegeven worden aan GMS via de Meldkamer Service Bus.
 - b. Is dit reeds geïmplementeerd? **NEE**

Filetransfer (mediaservices)

1. Mediaservices op de WAH zijn geschikt voor deze functionaliteit > notificatie via de chat >>> WAT wordt hier bedoeld? Notificatie dat een bestand geupload is zou in ons beeld gestuurd moeten worden via de Meldkamer Service bus volgens een nader af te spreken bericht-definitie. Vervolgens kan via bestaande functionaliteit in GMS middels een URL (van waar de media op te halen is) het bestand bekeken worden.
 - a. Latency van 1 minuut nu beperking, requirements bepalen **VRAAGSTUK**: wat mag bijv. de vertraging zijn? **GEEN PROBLEEM !**
 - b. Toekomstige functionaliteiten, bijv. streaming video (**VRAAGSTUK**)? **JA, MAAR DAT VRAAGT TOTAAL ANDERE AANPAK. IS BUITEN SCOPE VOOR DIT PROJECT EN DEZE FASE.**
2. Mogelijk vervangen door COTS > >> Ja als dat kan. Open Source ook prima.
3. Hoe gaat naar de app gegeven gaat worden dat er media geupload mag worden. Wat zijn hiervoor de business requirements (denk ook aan belasting centralist) **VRAAGSTUK >>>>** Binnen GMS wordt een "knop" functie gerealiseerd waarmee de centralist – na afstemming met de burger tijdens de communicatie – kan aangeven dat de burger een bestand (of camerabeeld) kan uploaden. De "Backend Service" krijgt daartoe via de Meldkamer Service bus (Landelijk GMS Webservice) een "verzoek bericht". Het is aan LMS om centralisten te trainen in het gebruik van deze functie en de beperkingen die daarbij gelden. Dit wordt in trainingsdocumentatie meegenomen. Use cases worden uitgewerkt.
4. WAH is niet bedoeld voor lange termijn opslag (gebruikelijke dataretentie = 7 dagen), hoe gaan we om met archivering? **VRAAGSTUK >>>>** Binnen GMS zal bepaald worden of en hoe het bestand verstrekt wordt aan betrokken noodhulporganisaties/hulpverleners. Overleg met **10.2.e**.

>>>> Het idee is dat deze functie óók door de centralist "geactiveerd" kan worden als:

- de burger belt met een smartphone waarop de 112APP is geïnstalleerd
- maar het 112 gesprek NIET vanuit de APP is gestart
- dus nadat op verzoek van de centralist de APP "achteraf" gestart wordt tijdens het 112 gesprek

RTT (Chat) services

1. Huidige chat back-end implementatie
 - a. Via websockets
 - b. JSON bericht met berichten (tekst/vertaling/sturingsberichten)
 - c. Chatservices dient volledig opnieuw (schaalbaar) op basis van huidige functionaliteit
 - i. Optie te kopen als COTS > uitzoeken

>>> Het gaat om MAXIMAAL 240 gelijktijdige Chat sessies omdat een Chat Sessie via de 112APP alleen "boven op een 112 gesprek" zal plaats vinden. Er is dus ALTIJD ÓÖK een spraak verbinding via 112.

>>> Het waarschijnlijke en reële aantal (gelijktijdig en gedurende een dag, week, maand, jaar) is niet onderzocht en zal in de praktijk blijken.

>>> 10.2.e zou hier ook ideeën over hebben!

2. Google Translate
 - a. Kosten: schaling bij Google Translate? **VRAAGSTUK**
 - b. Gebruik van Google (of SaaS algemeen) i.r.l.t. WPG **VRAAGSTUK** >>>> Dit is een toets die zeker door LMS uitgevoerd moet worden. Van DPC wordt nu vooral gevraagd “welke oplossing(en)” zij kunnen bieden / integreren”
3. Stelling: RTT communicatie loopt niet via GMS bus (maar tussen RTT en GMS Client (via GUI integratie of API) >>> **Klopt, maar overleg met 10.2.e** .

Aanvullingen 10.2.e

>>> Van de Chat service wordt verwacht dat deze een “naspeelbare opname” van de chat-communicatie maakt. Dit naar analogie van de vastlegging van 112-gesprekken. Dit is van belang omdat centralisten soms “terug luisteren” naar wat is gezegd nadat het gesprek al is beëindigd en deze opnamen worden soms na dagen of weken gebruikt in vervolg onderzoek naar hoe de hulpverlening is verlopen van incident tot en met inzet noodhulpdienst(en).

>>> Door integratie van de Chat Client aan de Centralisten zijde IN het Lokale GMS ontstaat een naadloze integratie met hét gereedschap van de centralist. Daarmee wordt ook gerealiseerd dat chat-tekst-delen opgenomen kunnen worden in het z.g. “kladblok” bij het incident en gedeeld kunnen worden met ingezette noodhulpdienstverleners (standaard functionaliteit in GMS).

Discipline knop:

Als het gesprek met 112 gestart wordt vanuit de 112APP dan kan dit door een van de discipline knoppen in te drukken (aan te raken/clicken). Hierdoor zet de 112APP een 112-telefoongesprek op (noodoproep) én stuurt de APP een databericht naar de “Backend Services”. De Backend Service stuurt direct opvolgend een bericht naar de Landelijk GMS Webservice (Meldkamer Service Bus). Dit is “het event” dat door GMS wordt afgehandeld én aan DO-112 (KPN 112 Telefonie Platform / Centrale Poort) gestuurd zodat het gesprek door DO-112 automatisch gerouteerd kan worden op basis van de kenmerken in het bericht uit de APP. (Lukt automatisch routeren niet dan krijgt de Landelijke Aannemer Centralist iig te zien welke discipline gekozen was en past hierop het uitvraag script aan en verbind dat handmatig door).

Het kan zijn dat een smartphone mét de APP gebruikt wordt om een Noodoproep te plaatsen. Het achteraf activeren van de APP zou mooi zijn. Het kiezen van een discipline hoeft dan niet (gesprek loopt immers al en kan ook achteraf “gematched” worden aan het CLI/Telefoonnummer).

Authenticatie:

Er is een SMS broker 10.2.g, is gecontracteerd, kunnen we gebruiken) met API om SMS-en te versturen vanuit “ons”. De vraag is of de APP ook toegang heeft tot de SMS-inbox van het toestel. Want dan kunnen we een “verificatie” van het Telefoonnummer uitvoeren.

We kunnen dan ook eens per zoveel tijd een “update” herinnering sturen aan die toestellen/telefoonnummers waarop de APP is of was geïnstalleerd. Dat vraagt dan wel om registratie van telefoonnummers bij “ons” terwijl we eigenlijk alle gegevens “op en in de APP en het toestel” willen houden.

Berichten verkeer tussen APP en Backend zou voorzien kunnen worden van een unieke “HASH” die wordt opgebouwd uit Telefoonnummer, Tijdstip van “opzet verbinding”. Als in de GMS omgeving er “geen gesprek gevonden wordt dat loopt tussen 112 en dat telefoonnummer” dan wordt in de GMS omgeving dit genegeerd. De meldkamer Service Bus “bewaard” berichten wel voor beperkte tijd (zolang het nog reëel is dat een bericht aan een gesprek gerelateerd kan worden).

De Backend Service kunnen we “laten weten” of er een gesprek met een bepaald telefoonnummer loopt of niet. Maar het is NIET de bedoeling dat de 112APP “terug krijgt” dat zijn berichten zijn geaccepteerd. Immers dit zou betekenen dat een slimmerik kan achterhalen of een bepaald nummer in gesprek is met 112 en dat willen we NIET. De Backend mag berichten wel “negeren”.

