

nora Notruf-App-System

TOP 4, EGLN, Sachstandsbericht

Videokonferenz, 23.02.2022



Aktuelles zum Notruf-App-System

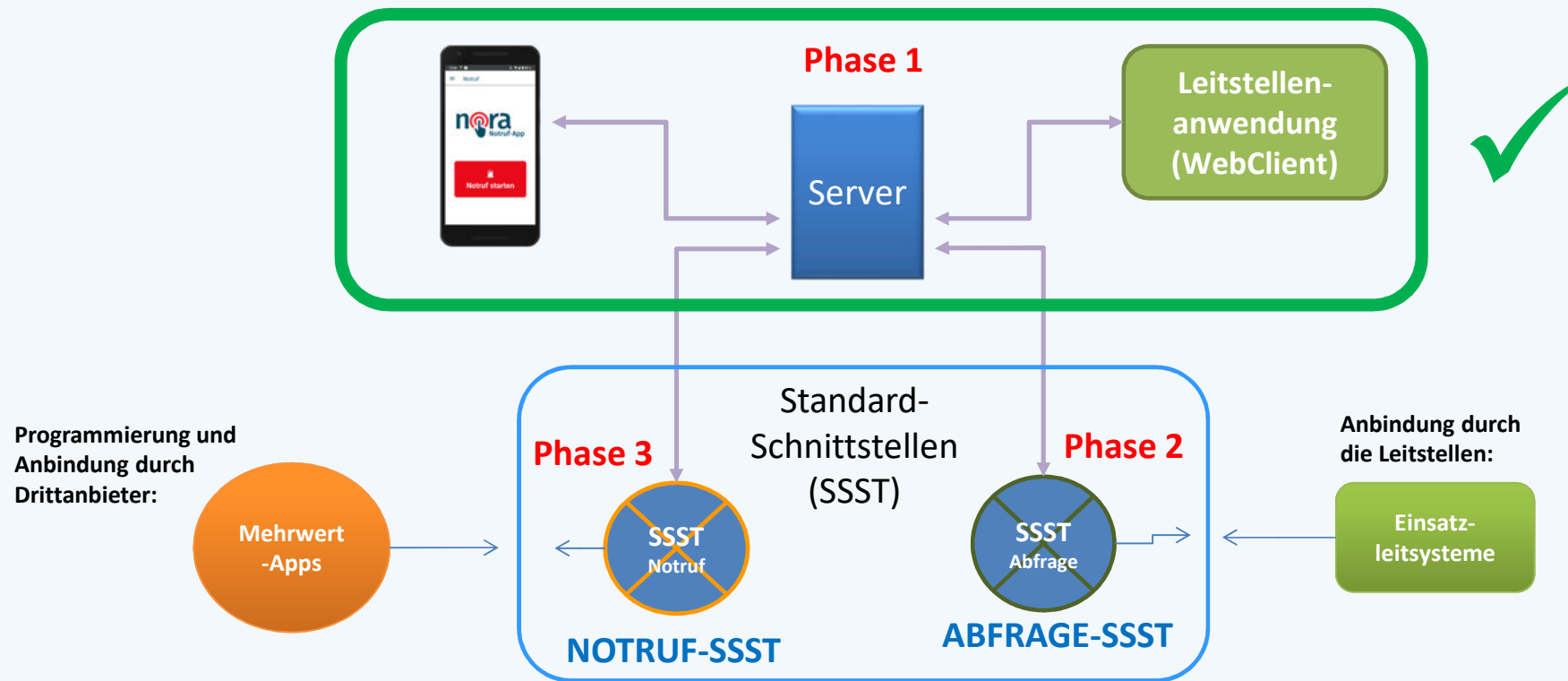
1. Rückblick und Sachstand

2. System-Demonstration

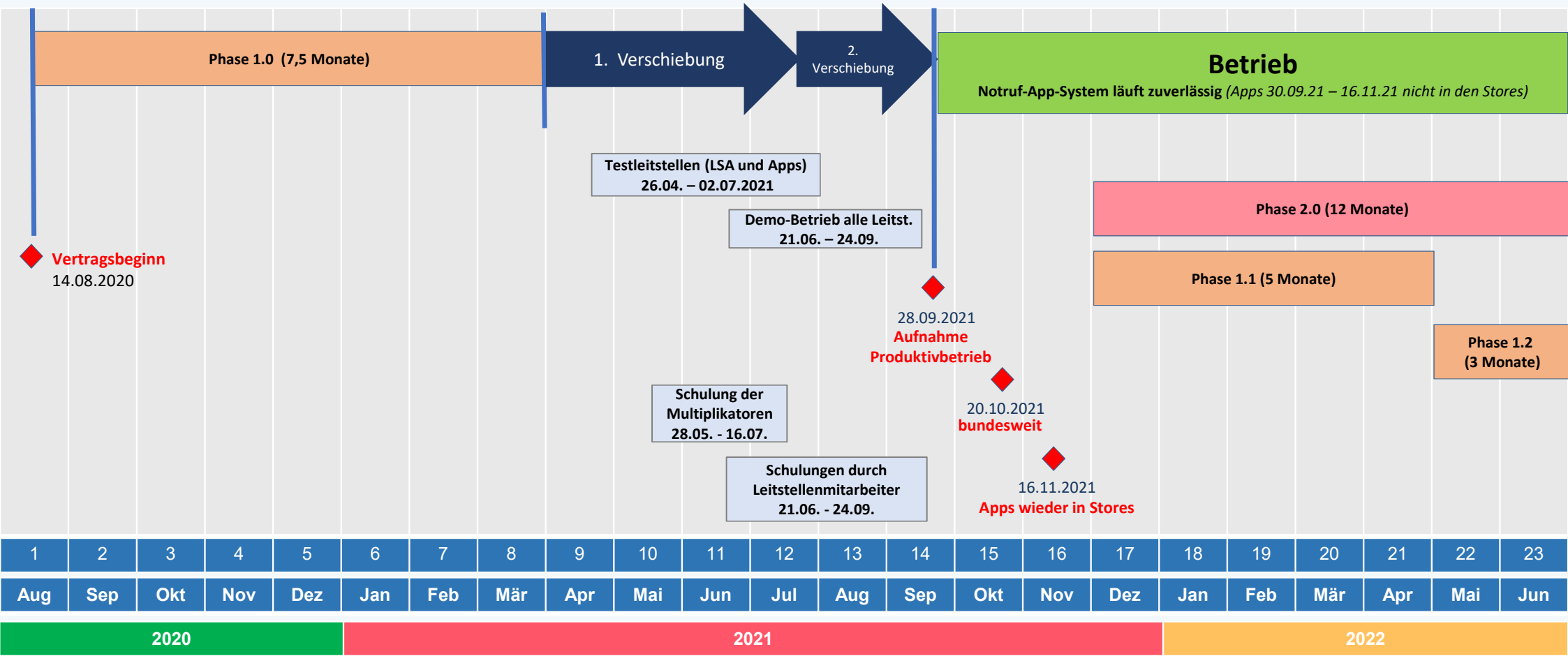
3. Ausblick



Phasenmodell



Rückblick Zeit- und Meilensteinplan



Herausforderungen

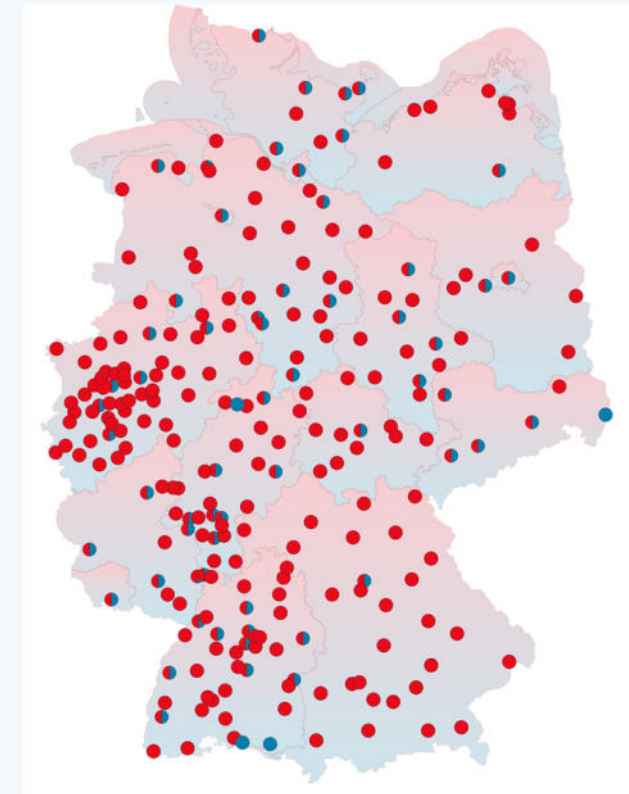
- Vergabeverfahren (Wettbewerbssituation, Patente, EU-Perspektiven ...)
- agile Softwareentwicklung vs. Verwaltungscontrolling
- Einbindung der Community der gehörlosen Menschen (Erwartungshaltung)
- Datenschutz (Schrems II, Karten, Ortung, Ländervereinbarung usw.)
- Barrierefreiheit (Funktionalität vs. Integration jeglicher Barrierefreiheit ...)
- Komplexität und Vereinbarkeit der Regelungen in den Ländern: 16 Länder mit jeweils Polizei und Feuerwehr und Rettungsdienst
- Bereitschaft zur Lösungsorientierung

Rückmeldungen aus den Ländern

- Betrieb läuft stabil
- aktuell nur wenige Notrufe (ca. 0,2 Notrufe / je LST/ je Tag)
- in den Leitstellen ist das System etabliert
- Vorplanung von Rollouts auf weitere, neue Leitstellen (pol BY/ NRW)
- Änderungswünsche bei der Signalisierung neuer Notrufe
- Priorität liegt auf der Schnittstelle für ELS (Phase 2)
- Weiterhin wichtig: Admin-Tool für Benutzerverwaltung, Statistiken, SMS-Ortung.

Zahlen, Fakten, Daten (Stand: 14.02.2022)

- 290 Leitstellen decken die Fläche ab (226 FW/RD, 64 Pol)
 - Einrichtung einer Schulungsleitstelle je Leitstelle am 17.11.2021
 - Einrichtung von 14 Academy-Leitstellen in den Ländern seit Mitte Januar abgeschlossen
- 171.465 Registrierungen
 - ca. 50 Registrierungen/ Stunde (möglich: 14.000/ h)
- 6.309 reale Notrufe und 50.151 Demo-Notrufe
- Serverauslastung (CPU): durchschnittlich 5%
- 381 Verstoßmeldungen gegen Nutzungsbedingungen
 - davon ca. 15 mit laufendem Ermittlungsverfahren



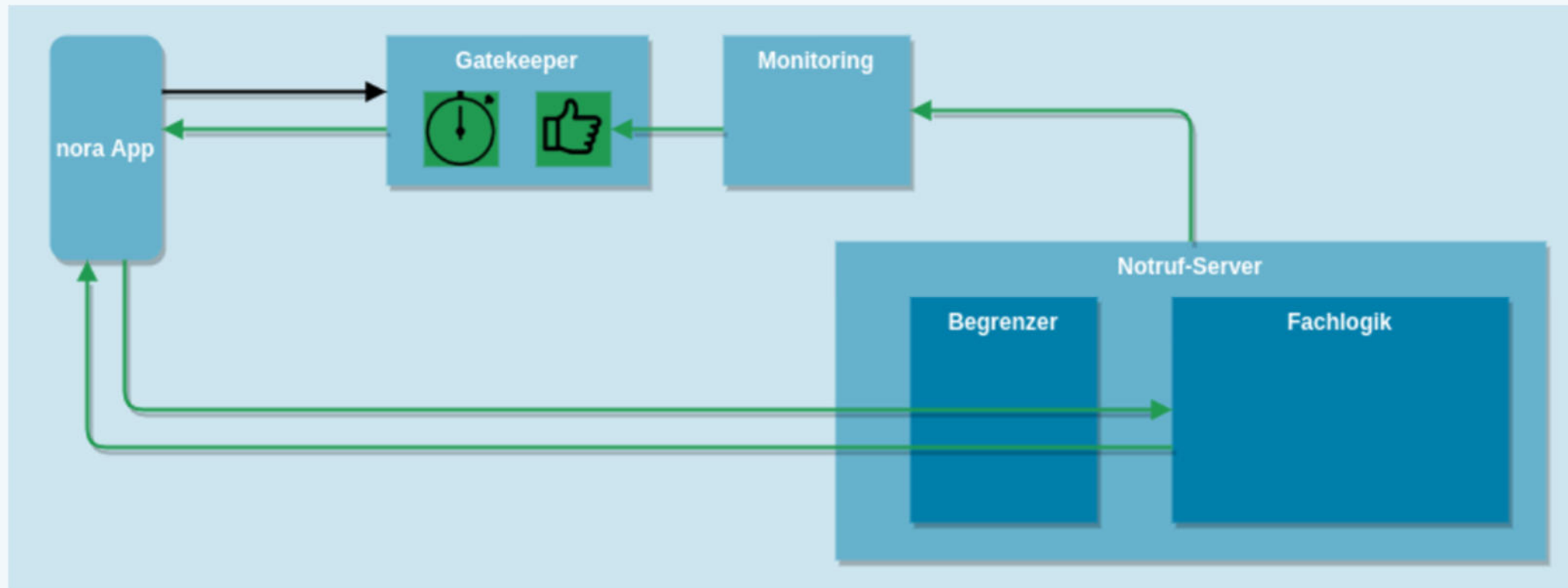
Wichtige Prämissen und Faktoren

- Grundkonzept vorhanden (UAG Notruf der Zukunft/2.0, EGLN, UAG Notruf-App)
- klarer Projektauftrag (quick wins)
- starkes Mandat
- Steuerung der Kommunikation, „Kontaktstellen der Länder“
- Transparenz gegenüber den Leitstellen
 - frühzeitige schriftliche Information mit sog. „Handreichung“, später „Updates für Leitstellen“
 - Test-Betrieb mit 18 Leitstellen und Teilnehmern aus der Hauptzielgruppe
 - Demo-Phase vor Produktivbetrieb als technische und organisatorische Vorbereitungszeit
 - Multiplikatorenmodell für Schulungen sowie Bereitstellung von Online-Schulungsunterlagen
- Passive Öffentlichkeitsarbeit, aber aktive Information der Hauptzielgruppe
 - seit Produktivbetrieb Website www.nora-notruf.de, Werbevideo auf Website, ÖA durch Länder

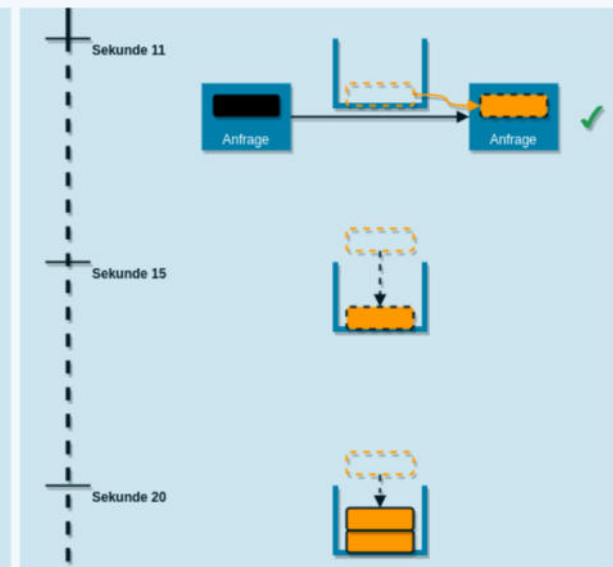
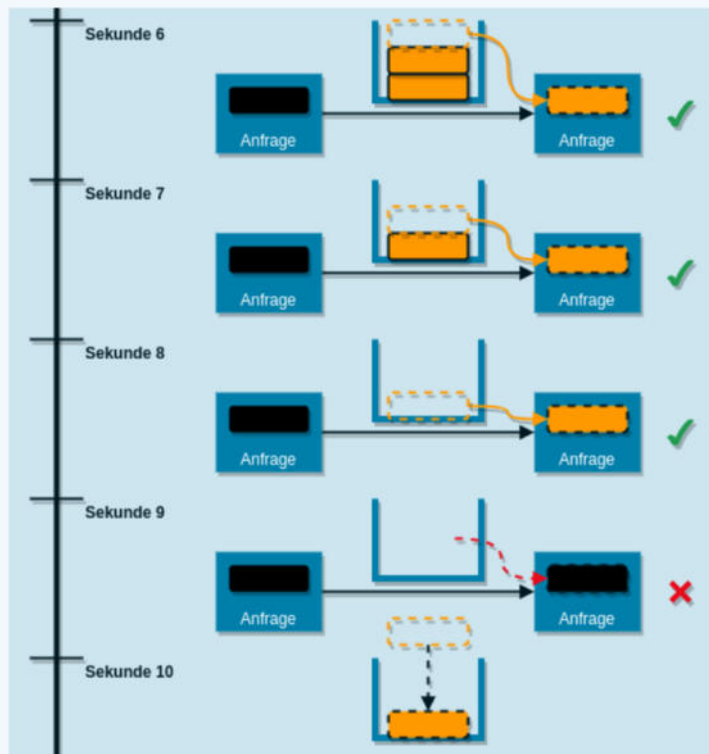
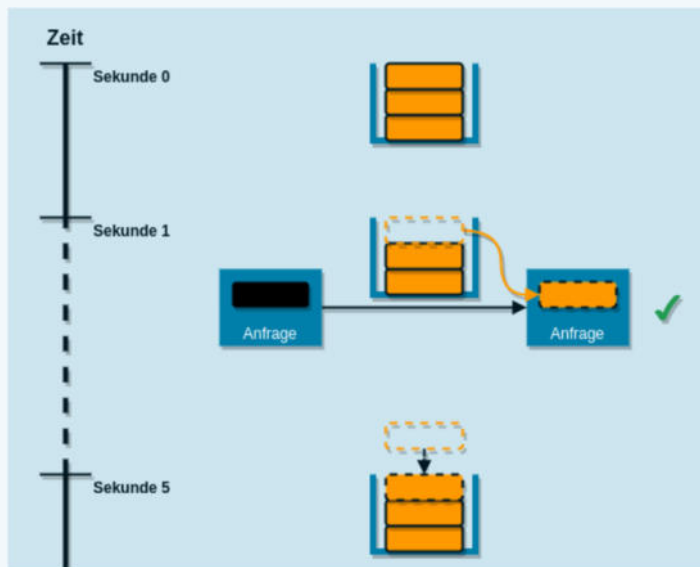
bisherige Störungen

- **29.09.2021:** Überlastung der Server durch 11-fach höhere Registrierungsrate nach bundesweiten Einschränkungen bei 110 und 112 – **nora-Notrufe wurden jederzeit zugestellt!**
→ Abschaltung des Downloads in den Stores und Alternativer Download über Support für Betroffene, Systemoptimierungen, Gatekeeper und Token-Bucket-System. Relisting der Mobile-Apps am 16.11.2021.
- **20.11.2021:** Fehler in einer web application firewall, trotz detection only mode, Störung für etwa 10 Minuten – **nora-Notrufe wurden jederzeit zugestellt!**
→ Abschaltung der Software und Neustart der Server. Keine Sicherheitslücke!
- **23.11.2021:** Verlangsamung der SMS-Gateways der Telekom, SMS bei der Registrierung wurden zeitversetzt zugestellt – **Keine Systembeeinträchtigung!**
→ Supportanfrage des Anbieters an die Telekom. In Arbeit: Redundanz-Gateways.

neu: Gatekeeper für Registrierungen



neu: Token-Bucket-System



Beirat + GO *(Erste Sitzung 20.01.22)*

Polizeiliche BOS:

1. Herr Lamken (BW)
2. Herr Beierweck (BY)
3. Herr Herborn (RP)
4. Herr Lauschke (BE)
5. Herr Hahn (HE)

Nichtpolizeiliche BOS:

1. Herr Schmidt (BW)
2. Herr Becker (BY)
3. Herr Dauner (RP)
4. Herr Bäker (BE)
5. Herr Röhr (NI)

beauftragtes Land NRW:

1. Herr Beckmann (NRW, npol)
2. Herr Mertens (NRW, Polizei)

BMWi:

1. Herr Ernst (Bund)

Kommunale Spitzenverbände:

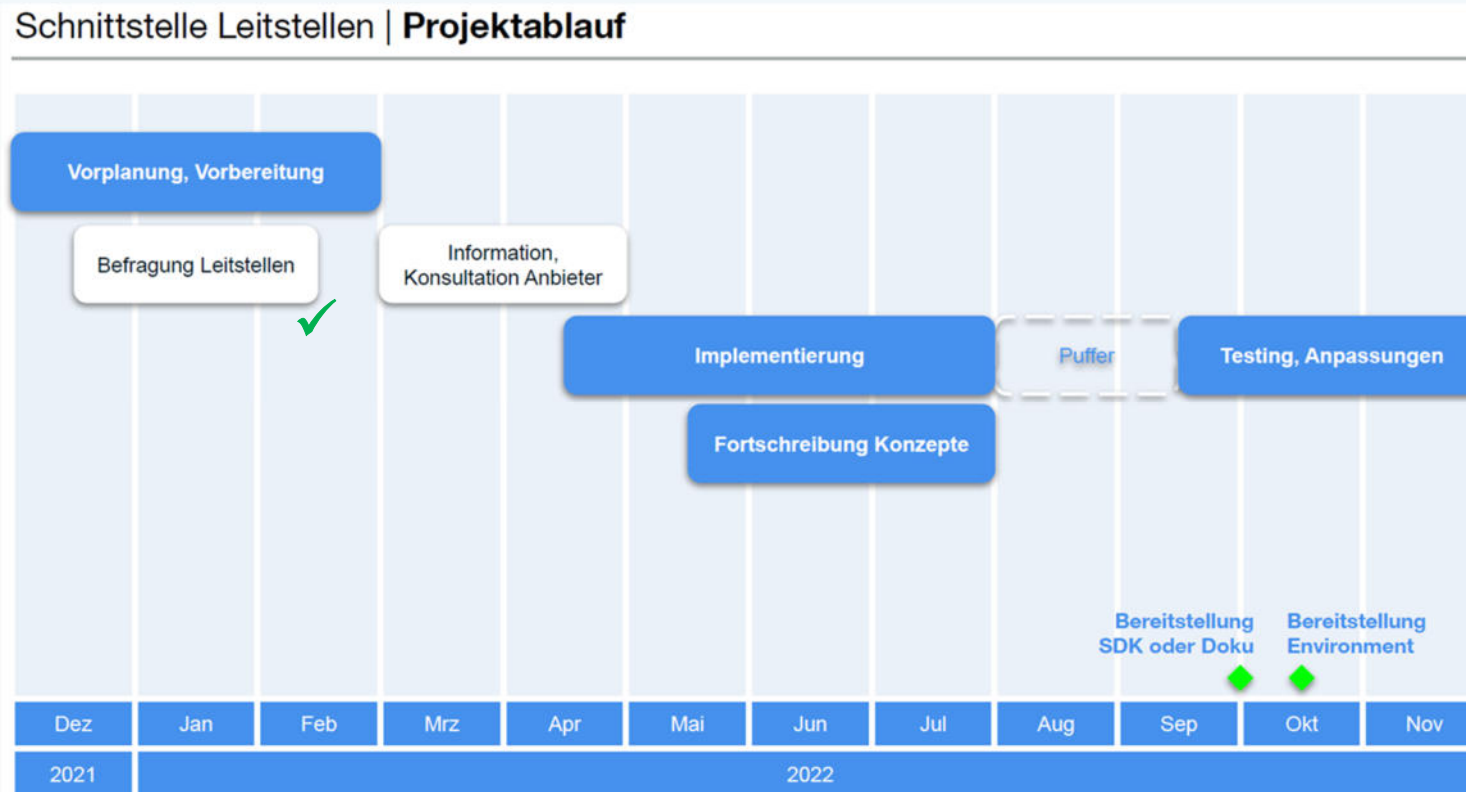
1. Herr Schneider (Bonn)

fachkundige Personen:

1. Herr Fritsch (ÄLRD)

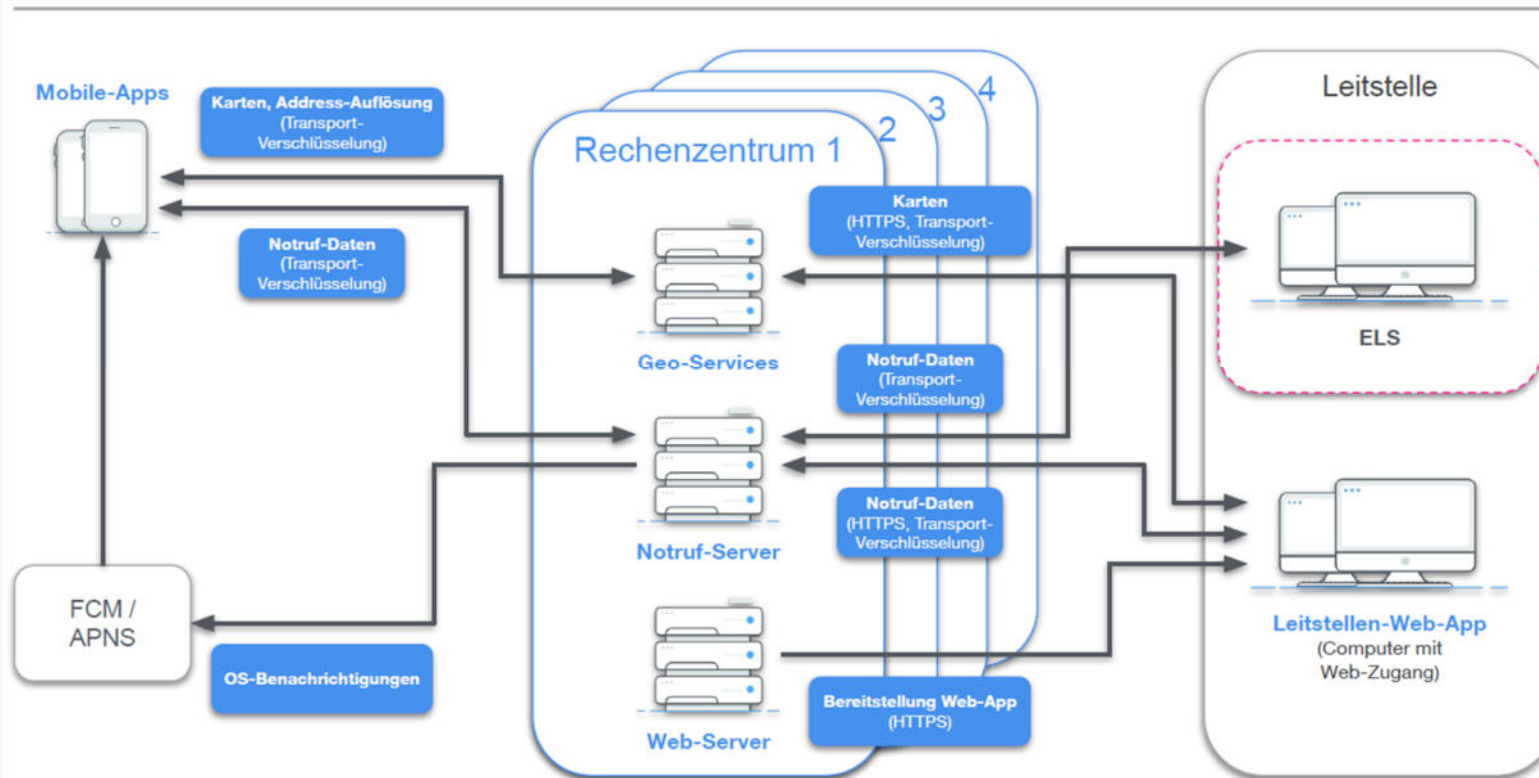
*(3) Der Beirat wird aus je fünf Vertretern aus dem Bereich **Feuerwehr/Rettungsdienst und Polizei**, zwei Vertretern des nach § 2 Abs. 1 Satz 2 dieser Vereinbarung **beauftragten Landes** sowie in **beratender Funktion je einem Vertreter des BMWi** und der **kommunalen Spitzenverbände** (Vertreter der kommunalen Aufgabenträger) gebildet. Der Beirat kann zu seiner Unterstützung weitere fachkundige Personen beratend beiziehen.*

Phase 2 (SSST-Abfrage) wurde begonnen

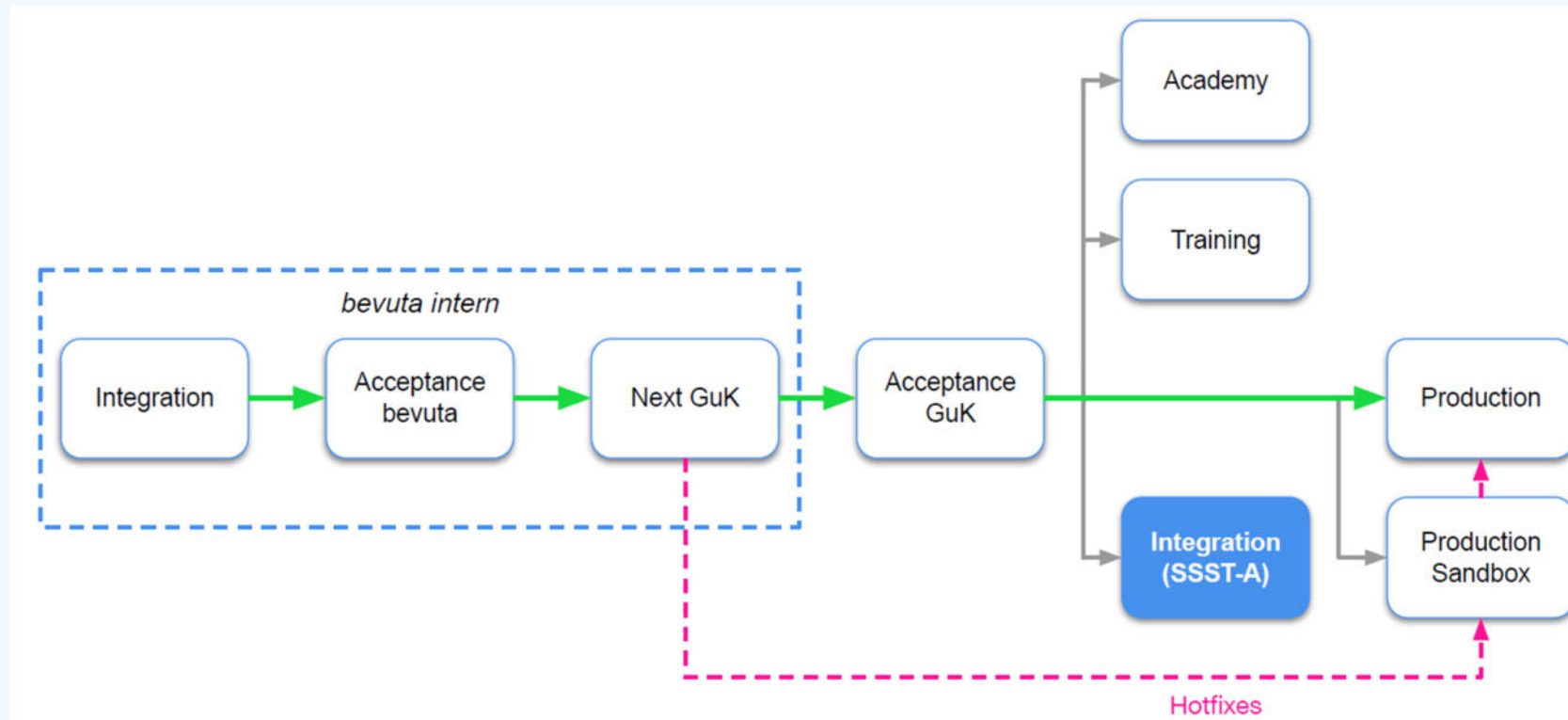


Start der Phase 2

Schnittstelle Leitstellen | **Architektur des Notruf-App-Systems**



Entwicklungsumgebungen



Vorgehen bei Releases

- mobile Apps Android
 - 10.000 Benutzer (zufällig durch Android ausgewählt)
 - ca. 3 Tage Reaktionszeit und Monitoring
 - 30 % (max. 100.000) Benutzer
 - ca. 2 Tage Reaktionszeit und Monitoring
 - alle Weiteren

- mobile Apps Apple
 - Staffelung (automatisiert) tageweise
 - 1 % - 2 % - 5 % - 10 % - 20 % - 50 % - alle weiteren Benutzer

Aktuelles zum Notruf-App-System

1. Rückblick und Sachstand

2. System-Demonstration

3. Ausblick



Systemdemo Leitstellenanwendung (LSA)

The screenshot displays the nora LSA web interface in a browser window. The page is titled "nora LSA" and shows a chat interface for a user named "Heinz Hinz" at the "Leitstelle Ludwigsburg".

Left Sidebar (Notrufe):

- Notrufe: 0 ungelesen**
- App-Notruf: in Bearbeitung** (1 notification): Mittwoch, 20.01.2021, 17:00 Uhr. Schwabstr. 89, 70193 Stuttgart. Verkehrsunfall. 123456789. Karl-Maria Disponent.
- App-Notruf: in Bearbeitung** (1 notification): Mittwoch, 20.01.2021, 16:54 Uhr. Näherstraße 111, 70327 Stuttgart. Unfall. 659457879. Karl-Maria Disponent.
- App-Notruf: disponiert**: Mittwoch, 20.01.2021, 15:16 Uhr. Große Straße 42, 70327 Stuttgart. Unfall. 564321894. Karl-Maria Disponent.

Chat Interface:

- Leitstelle Ludwigsburg:** Hallo Herr Hinz, die Polizei ist unterwegs zu Ihnen. Ich habe aber noch Fragen. Wie viele Verletzte sind es? (17:00, Wurde gelesen)
- Ich:** (17:00)
- Leitstelle Ludwigsburg:** Können Sie etwas zu den Verletzungen sagen? (17:00, Wurde gelesen)
- Ich:** Ich habe Kopfweg und Nackenschmerzen. (17:00)
- Leitstelle Ludwigsburg:** OK, benötigen Sie einen Rettungswagen? Ist Ihnen auch schwindelig? (17:01, Wurde gelesen)
- Ich:** So ein bisschen - weiß nicht. Vielleicht ist es besser. (17:01)

Bottom of Chat: "Geben Sie hier Ihre Nachricht ein." with a send button.

Emergency Data (Übermittelte Notruf-Daten):

- Eingangszeitpunkt:** Mittwoch, 20.01.2021, 17:00 Uhr
- Name:** Heinz Hinz
- Alter und Geschlecht:** 03.03.1965 männlich
- Notfall:** Was ist passiert? Verkehrsunfall. Sind Personen verletzt? 1 Person. Sind Personen eingeklemmt? nein. Gibt es besondere Gefahren? Beteiligung Zug/Schiene.
- Mobil-Nummer:** Registrierte Rufnummer: 004915012345678. Für diesen Notruf eingegebene Nummer: 004916087654321. Kann am Telefon sprechen: Vorerkrankungen: Starke Allergie (Notfall-Kit nötig).

Location (Notfall-Ort):

- Map showing location at Schwabstr. 89, 70193 Stuttgart.
- Coordinates: 48.77477, 9.14705 (ermittelt) (Notrufender)
- Gerätstandort: Schwabstr. 89, 70193 Stuttgart (ermittelt) (Gerät)
- Coordinates: 48.77477, 9.14705

Buttons: "Notruf übernehmen", "Status: in Bearbeitung", "Einsatznummer eingeben", "Notruf exportieren", "Verstoß melden".

Aktuelles zum Notruf-App-System

1. Rückblick und Sachstand

2. System-Demonstration

3. Ausblick



Betrifft uns – Entwicklungen bei der EU

- **Schlagworte: EAA + EECC + Total Conversation**
 - Verweis auf TOP 10 + 11
- **In Arbeit für Q4/2022: Delegierte Verordnung zu Art. 109 (8) EECC**
 - Arbeitsgruppe der EU-Kommission EG112, Konzept/Bericht von Projekt E*Mercury (ein Partner: EENA)
 - **Ziel der VO: Technische Standards für den Notruf**, Ergebnis offen, jedoch nicht unwahrscheinlich: NG112/ESINET?
 - **Kernfrage:** Werden jetzt die Entscheidung getroffen, wie das Notruf-Netz der Zukunft aussieht und darüber die Total Conversation realisiert werden muss?
 1. Soll der Sprachnotruf z. B. per SIP-Technologien um Text/Chat (ggf. Bilder, Videos, GNSS-Ortung usw.) ergänzt werden oder
 2. Over-the-Top-Dienste um Sprache (ggf. Bilder, Videos usw.) erweitert werden oder
 3. diese verschiedenen Inhalte erst in der Leitstelle zusammengeführt werden oder
 4. ... alles in einem neuen noch aufzubauenden Netz ablaufen?

Mail?

• Mail als Notruf?

- Mail als Technik nicht geeignet, Postfächer werden nicht überwacht, keine Kommunikation usw.

• Ein Beispiel aus NRW

• Leitstelle Bielefeld

- ... in den letzten 3 Wochen haben wir allerdings 3 Notrufe über ... eine andere App bekommen. Bisher alles nur versehentliche Tests.
- **In allen 3 Fällen ist der Notruf bei uns per Fax und Mail eingelaufen.** Die Notfallorte befanden sich nicht in unserem Stadtgebiet, sondern zweimal in Gütersloh und einmal in Paderborn. Wir haben die Meldungen jedes Mal an die örtlich zuständige Leitstelle weiter geleitet.....

• Gleiche Erfahrungen? Was tun die Leitstellen dagegen?

- Vorbeugung/Klarstellung auf Ihrer Website oder in der Presse, dass Mail kein Kommunikationsweg für den Notruf ist?
- Dauerhafte Überwachung aller Postfächer organisieren?
- Vertraulichkeit über Mailadressen?

Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ulrich Heyer
Jörn Stracke
Michael Boßle
Stephan Lewrick



notruf-app@im.nrw.de

