

NACIONALNI PLAN NADOGRAĐNJE PSAP SUSTAVA HITNIH SLUŽBI NA TEHNOLOGIJU S KOMUTACIJOM PAKETA

Europski zakonodavni okvir

Direktivom (EU) 2018/1972 o Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija (u daljnjem tekstu: Zakonik) propisane su obveze država članica vezano uz komunikaciju prema hitnim službama, koje uključuju:

- usmjeravanje komunikacije na najprimjereniju pristupnu točku sigurnosnog poziva (u daljnjem tekstu: PSAP)
- pristup hitnim službama krajnjim korisnicima s invaliditetom putem komunikacija prema hitnim službama jednak pristupu drugih krajnjih korisnika
- stavljanje na raspolaganje najprimjerenijem PSAP-u informacija o lokaciji pozivatelja.

Delegiranom uredbom (EU) 2023/444 kojom se dopunjuje Direktiva (EU) 2018/1972 o mjerama potrebnim za osiguranje učinkovitog pristupa hitnim službama putem komunikacije prema hitnim službama na jedinstveni europski broj za hitne službe 112 (u daljnjem tekstu: Delegirana uredba), dopunjuju se odredbe Zakonika mjerama potrebnim za osiguranje kompatibilnosti, interoperabilnosti, kvalitete, pouzdanosti i neprekinutosti komunikacija prema hitnim službama u Europskoj uniji u pogledu rješenja za utvrđivanje lokacije pozivatelja, pristupa za krajnje korisnike s invaliditetom i preusmjeravanje poziva na najprikladniji PSAP.

Cilj Delegirane uredbe je održati pouzdanost i kvalitetu komunikacije prema hitnim službama u procesu prelaska s tehnologije s komutacijom kanala na tehnologije s komutacijom paketa u elektroničkim komunikacijama (recital 2).

Člankom 7. stavkom 2. Delegirane uredbe propisana je obveza država članica sastaviti nacionalni plan nadogradnje PSAP sustava kako bi bio sposoban za primanje, javljanje na i obradu komunikacije prema hitnim službama pomoću tehnologije s komutacijom paketa, koji uključuje datum očekivanog uvođenja glasovne ili tekstualne komunikacije ili videokomunikacije prema hitnim službama pomoću navedene tehnologije, kao i datum do kojeg će PSAP-ovi biti spremni za zaprimanje takve komunikacije prema hitnim službama.

Svrha nacionalnog plana je transparentnost prema svim relevantnim dionicima u komunikaciji prema hitnim službama, posebice operatorima elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te usklađena i pravovremena nadogradnja PSAP sustava koja će omogućiti javljanje na komunikaciju prema hitnim službama pomoću tehnologija s komutacijom paketa i njezinu obradu.

Nacionalni zakonodavni okvir

Zakonom o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 76/22; u daljnjem tekstu: ZEK) propisana je obveza operatora javno dostupnih brojevo utemeljenih interpersonalnih komunikacijskih usluga omogućiti komunikaciju prema brojevima hitnih službi.

Pravilnikom o jedinstvenom europskom broju za hitne službe 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi (Narodne novine br. 95/23; u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisani su tehnički i drugi zahtjevi za omogućavanje komunikacije prema pozivnim brojevima hitnih službi u upotrebi u Republici Hrvatskoj.

Sukladno članku 4. Pravilnika, komunikacija prema hitnim službama u Republici Hrvatskoj ostvaruje se putem jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 (u daljnjem tekstu: broj 112) i sljedećih pozivnih brojeva hitnih službi:

192 – policija

193 – vatrogasci

194 – hitna pomoć

195 – traganje i spašavanje na moru

1987 – pomoć na cesti.

Nadležna tijela hitnih službi obvezna su utvrditi najprimjereniji PSAP za zaprimanje komunikacije prema brojevima hitnih službi, koja uključuje:

- glasovne pozive
- SMS poruke
- tekstu komunikaciju u stvarnom vremenu
- komunikaciju putem videopoziva
- e-pozive na broj 112.

Člankom 5. Pravilnika propisana je obveza nadležnih tijela za hitne službe utvrditi do 26. kolovoza 2024. tehničke uvjete za zaprimanje i obradu komunikacije prema brojevima hitnih službi i za povezivanje s pristupnim operatorima, koja uključuje i razvijanje PSAP sustava za javljanje na komunikaciju koja je upućena pomoću tehnologije komutacije paketa i za njezinu obradu. U navedenom postupku nadležna tijela hitnih službi obvezna su uzeti u obzir tehničke mogućnosti operatora te osigurati, u mjeri u kojoj je to moguće, tehničke uvjete koji su ujednačeni u odnosu na pojedinu hitnu službu.

Tehnički uvjeti trebaju biti u primjeni najkasnije do 26. veljače 2025.

Pravilnikom su također propisane obveze vezano uz osiguranje pristupačnosti komunikacije prema hitnim službama za osobe s invaliditetom te je člankom 8. Pravilnika propisana obveza nadležnih tijela za hitne službe i operatora do 28. lipnja 2025. osigurati uvjete za jednaku pristupačnost hitnim službama osobama s invaliditetom, što obuhvaća, uz SMS poruke i tekstnu komunikaciju u stvarnom vremenu uz glasovnu komunikaciju te cjeloviti razgovor ako je uz glasovnu komunikaciju omogućena i komunikacija putem videa na način da je komunikacija prema brojevima hitnih službi u kojoj se upotrebljavaju glas i tekst (uključujući tekstnu komunikaciju u stvarnom vremenu) sinkronizirana te da je sinkroniziran i videozapis, ako se nudi, na način da čini cjelovit razgovor.

Do 28. lipnja 2027. obveza je najprimjerenijeg PSAP-a omogućiti odgovor na komunikaciju prema brojevima hitnih služba istim komunikacijskim sredstvima kojima je zaprimljena ta komunikacija, i to uporabom sinkroniziranog glasa i teksta (uključujući tekstnu komunikaciju u stvarnom vremenu), ili, ako je dostupan videopoziv, uporabom glasa, teksta (uključujući tekstnu komunikaciju u stvarnom vremenu) i videokomunikacije koja je sinkronizirana kao cjelovit razgovor.

Navedene obveze usklađene su s obvezama Direktive (EU) 2019/882 o pristupačnosti proizvoda i usluga.

Hitne službe – plan nadogradnje PSAP sustava

U nastavku se opisuje plan nadogradnje PSAP sustava pojedine hitne službe, temeljem dostavljenih informacija o planiranim aktivnostima nadležnih tijela hitnih služba.

112 – jedinstveni europski broj za hitne službe

Nadležno tijelo hitne službe za broj 112 je Ministarstvo unutarnjih poslova.

Komunikacija prema broju 112 usmjerava se na županijske PSAP-ove putem jedinstvenog sustava za zaprimanje poziva Ministarstva, pri čemu 20 županijskih PSAP-ova imaju ulogu najprimjerenijeg PSAP-a.

Usmjeravanje prema najprimjerenijem PSAP-u (odnosno dodijeljenom C-broju) obavlja se temeljem A-broja za fiksne telefonske linije, odnosno geolokacije za mobilne telefonske brojeve. Bez obzira na usmjeravanje prema najprimjerenijem PSAP-u, svaki PSAP Ministarstva može obaviti poslove drugog PSAP-a ili preusmjeriti na najprimjereniji PSAP sa prijenosom svih do tada prikupljenih podataka.

Pristupni operatori su Hrvatski Telekom d.d. i Telemach Hrvatska d.o.o., u tijeku je implementacija A1 Hrvatska d.o.o., kao trećeg pristupnog operatora.

Plan je izgradnja nove komunikacijske osnovice, tzv. HR-ESInet (HR Emergency Services IP Network) sukladno ETSI preporuci TS 103 479, koja će omogućiti pozivanje krajnjih korisnika koji pristupaju hitnim službama kroz javne komunikacijske mreže sa sustavima hitnih službi. Navedena izgradnja uključiti će i nadogradnju postojeće komunikacijske SIP infrastrukture Ministarstva unutarnjih poslova.

HR-ESInet će omogućiti zaprimanje hitnih poziva, što uključuje govor, video, tekst u stvarnom vremenu i objedinjenu komunikaciju na jedinstveni način, usmjeravanje poziva na odgovarajući sustav hitne službe prema tipu hitnog poziva, lokaciji pozivatelja i eventualnim dodatnim kriterijima. HR-ESInet će se sastojati od dedisirane IP mrežne okosnice koja će zadovoljavati uvjetima sigurnosti i redundancije kako bi se osigurala neprekinuta visoka dostupnost hitnih službi i niza namjenskih poslužitelja za potrebe komunikacije s javnim (IMS/VoLTE/ViLTE) mrežama i PSAP sustavima, rad s lokacijskim podacima i ostalim zahtjevima ETSI preporuka.

Paralelno, provodit će se nadogradnja postojećih sustava za zaprimanje hitnih poziva, kako bi se omogućio rad s novim načinima komunikacije (govor, video, tekst u stvarnom vremenu i objedinjena komunikacija i zaprimanje lokacijskih podataka unutar zahtjeva za uspostavom poziva) uz zadržavanje postojećih usluga.

Uspostava HR-ESInet infrastrukture i nadogradnja postojećih sustava planirana je u Q4/2024 i Q1/2025, pri čemu bi novi sustav mogao biti spreman za zaprimanje, javljanje na i obradu komunikacije prema hitnim službama Ministarstva unutarnjih poslova unutar tehnologije s komutacijom paketa.

Potrebno je naglasiti kako će se ostale hitne službe također moći, po potrebi, uključiti na sustav Ministarstva unutarnjih poslova ili nadograditi svoje sustave. Praktična dostupnost pojedinih usluga ovisit će o uvođenju podrške za usluge u mrežama operatora javnih komunikacijskih mreža (IMS/VoLTE/ViLTE) i nativnoj podršci za usluge u operativnim sustavima pametnih telefona (Android iOS).

Također je predviđeno da se uz navedene usluge uvede i javno dostupna aplikacija za hitne pozive koje će podržavati prethodno navedene načine komunikacije.

192 – policija

Nadležno tijelo hitne službe za broj 192 je Ministarstvo unutarnjih poslova.

Komunikacija prema broju 192 usmjerava se na županijske PSAP-ove putem jedinstvenog sustava za zaprimanje poziva Ministarstva, pri čemu 20 županijskih PSAP-ova imaju ulogu najprimjerenijeg PSAP-a.

Usmjeravanje prema najprimjerenijem PSAP-u (odnosno dodijeljenom C-broju) obavlja se temeljem A-broja za fiksne telefonske linije, odnosno geolokacije za mobilne telefonske brojeve. Bez obzira na usmjeravanje prema najprimjerenijem PSAP-u, svaki PSAP Ministarstva može obaviti poslove drugog PSAP-a ili preusmjeriti na najprimjereniji PSAP sa prijenosom svih do tada prikupljenih podataka.

Pristupni operatori su Hrvatski Telekom d.d. i Telemach Hrvatska d.o.o., u tijeku je implementacija A1 Hrvatska d.o.o., kao trećeg pristupnog operatora

Za plan nadogradnje sustava vrijede isti planovi kao za nadogradnju 112 PSAP-ova.

193 – vatrogasci

Nadležno tijelo hitne službe za broj 193 je Hrvatska vatrogasna zajednica.

Komunikacija prema broju 193 usmjerava se na županijske vatrogasne operativne centre (ŽVOC) kao najprimjerenije PSAP-ove.

Zamjenski najprimjereniji PSAP će za pojedine županije biti ŽVOC druge županije ili drugi vatrogasni operativni centar u istoj županiji koji ima C broj, a sukladno zaključcima koordinacija vatrogasnih zajednica (članak 2. točke 7. do 12. Zakona o vatrogastvu NN 125/19, 114/22).

Najprimjereniji PSAP (ŽVOC) usmjerava pozive na dodijeljene C brojeve vatrogasnih operativnih centara gradova i općina, kao i na vatrogasne operativne centre gradova i/ili općina koji nemaju dodijeljen C broj te vatrogasne postrojbe.

U tijeku je nadogradnja sustava zaprimanja komunikacija putem aplikacije „Upravljanje vatrogasnim intervencijama“ (UVI) kojom se koristi i povezano je cjelokupno vatrogastvo od lokalne i regionalne do državne razine. Svim najprimjerenijim i zamjenskim PSAP-ovima omogućit će se zaprimanje svih komunikacija te lociranje pozivatelja direktno kroz aplikaciju UVI, kao i usmjeravanje poziva na već navedene vatrogasne operativne centre. Plan je implementiranje ove funkcionalnosti do kraja 2024. godine.

Pristupni operator je Hrvatski Telekom d.d., s kojim je u tijeku postupak uspostavljanja ujednačenog tehničkog rješenja.

Također, u tijeku je izrada analize tehničkih uvjeta PSAP-ova te izrada unificiranog tehničkog rješenja u suradnji s operatorom. Svi PSAP-ovi će to tehničko rješenje imati implementirano do veljače 2025. godine.

194 – hitna pomoć

Nadležno tijelo hitne službe za broj 194 je Hrvatski zavod za hitnu medicinu.

Komunikacija prema broju 194 usmjerava se na zavode za hitnu medicinu jedinica područne (regionalne) samouprave (21 zavod za hitnu medicinu jedinice područne (regionalne) samouprave), koji imaju ulogu najprimjerenijeg PSAP-a.

Najprimjereniji PSAP usmjerava pozive na dodijeljene C brojeve.

Pristupni operatori su Hrvatski Telekom d.d., A1 Hrvatska d.o.o. i Telemach Hrvatska d.o.o.

Većina zavoda za hitnu medicinu ima implementiranu AVAYA centralu koja podržava komunikaciju pomoću tehnologije komutacije kanala i komutacije paketa. U tijeku je postupak nadogradnje sustava i izrada projektnog rješenja te plana nadogradnje sustava eHitna, kako bi bila omogućena tekstualna i video komunikacija. Tehničko rješenje planirano je do 26. kolovoza 2024., a njegova implementacija najkasnije do 26. veljače 2025.

195 – traganje i spašavanje na moru

Nadležno tijelo hitne službe za broj 195 je Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Uprava sigurnosti plovidbe.

Komunikacija prema broju 195 usmjerava se jedan PSAP (Nacionalna središnjica za usklađivanje traganja i spašavanja na moru - MRCC Rijeka), koji imaju ulogu najprimjerenijeg PSAP-a.

Pristupni operator je Hrvatski Telekom d.d.

U tijeku je rekonstrukcija prostorija MRCC Rijeka, što uključuje i nabavu novog sustava za podršku broju 195, koji će omogućiti komunikaciju s pomoću tehnologije s komutacijom paketa. Krajnji rok za potpunu operativnost broja 195 je prosinac 2024.

1987 – pomoć na cesti

Nadležno tijelo hitne službe za broj 1987 je Hrvatski autoklub.

Komunikacija prema broju 1987 usmjerava se jedan PSAP u Zagrebu, koji imaju ulogu najprimjerenijeg PSAP-a.

Pristupni operator je Hrvatski Telekom d.d.

U okviru PSAP-a trenutno je implementirana mogućnost:

- glasovnih poziva
- SMS poruka za uslugu pomoć na cesti za osobe s invaliditetom
- zaprimanje lokacije pozivatelja uz AML (od 2019.).

Od 1. lipnja 2024. Hrvatski autoklub biti će u mogućnosti zaprimati audio pozive, video pozive i tekstualnu (chat) komunikaciju posredstvom treće komunikacijske platforme dostupne na mrežnim stranicama <https://1987.hr>, <https://hak.hr> te mobilnim aplikacijama Hrvatskog autokluba za pametne telefone.

Izvješćivanje

Člankom 7. stavkom 2. i člankom 8. stavkom 2. Delegirane uredbe propisana je obveza država članica dostavljati Europskoj komisiji ažuriranih informacija o provedbi međuetapa plana nadogradnje.

HAKOM je člankom 12. stavkom 9. Pravilnika određen nadležnim nacionalnim tijelom za dostavu prethodno navedenih informacija Europskoj komisiji.

Člankom 12. stavkom 10. Pravilnika propisana je obveza nadležnog tijela za broj 112 i nadležnih tijela za hitne službe dostavljati HAKOM-au sve potrebne podatke u svrhu izvješćivanja Europske komisije.

Imajući u vidu planove nadogradnje PSAP sustava svih nadležnih tijela hitnih služba, kako bi se osiguralo pravovremeno praćenje njihove provedbe, nadležna tijela hitnih službi dostavljat će HAKOM-u sljedeće informacije o statutu postupka nadogradnje, u sljedećim etapama:

- provedenom usuglašavanju tehničkog rješenja s operatorima, po usuglašavanju
- pokrenutim postupcima nabave tehničkog rješenja, po pokretanju
- pokrenutim postupcima instaliranja opreme/tehničkog rješenja, po započinjanju
- provedenim postupcima testiranja tehničkog rješenja, po završenom testiranju
- implementaciji tehničkog rješenja, po puštanju u produkciju
- problemima interoperabilnosti i neprekinutosti pri pružanju elektroničkih komunikacijskih usluga koje se upotrebljavaju za pristup hitnim službama, po saznanju.