

Leistungsbeschreibung des Dräger Einsatzmeldesystem (EMS)

Dokumentenstand 04.04.2023

1 Funktionen

Das Dräger Einsatzmeldesystem (EMS) stellt einen ergänzenden subsidiären und redundanten Komfort-Service dar, der die bestehenden Alarmierungs- und Informationssysteme (wie z.B. Funkmeldeempfänger mit Signalfunktion - Pager) nicht ersetzen soll, der also die Verwendung bestehender, herkömmlicher primärer Alarmierungs- und Verfügbarkeitsysteme zwingend voraussetzt.

Folgende Grundfunktionen sind Bestandteil des EMS:

Einsatzbenachrichtigung

Das EMS bietet die Möglichkeit, Einsatzbenachrichtigungen an mobile iOS und Android Endgeräte zu senden. Die Übermittlung von Einsatzinformationen kann per Push-Benachrichtigung an die eigene Smartphone-App oder per E-Mail sowie als SMS oder als Sprachanruf erfolgen. Für den SMS oder Sprachanrufservice sind Drittdienste erforderlich, die der Auftraggeber separat bei Dritten beauftragen muss.

Einsatznotifikationen können dem System manuell über die Funktion „Einsatz planen“ oder automatisiert per Schnittstelle oder per E-Mail, i. d. R. von einer Rettungsleitstelle, zugeführt werden.

Einsatzinformationen

Einsatzinformationen können per iOS oder Android Smartphone-App und über eine Weboberfläche („EMS-Verwaltung“) abgerufen werden. Die Einsatzinformationen können mit weiteren Daten ergänzt werden:

- Windgeschwindigkeit und -richtung
- Kundenindividuelle POIs
- Standortdaten von Tablet-App Nutzern (i. d. R. Einsatzfahrzeuge)
- Verfügbarkeitsrückmeldungen der Einsatzkräfte

Informationsaustausch und - bereitstellung

Über die Smartphone-App können zusätzlich Nachrichten versendet und Termine erstellt werden. Der Empfängerkreis kann jeweils anhand von selbst erstellten Gruppen, Ausbildungsgraden oder für individuelle Personen bestimmt werden. Des Weiteren können über eine Cloud basierte Dokumentenablage Dokumente Fotos und Dateien zur Verfügung gestellt werden.

Administration

Über die EMS-Verwaltung können Administratoren der jeweiligen Organisation das System verwalten. Dazu zählen:

- die Verwaltung der Einsatzkräfte inkl. der Zugriffsberechtigungen,
- das Erstellen von Gruppen, Nachrichten und Terminen,
- die Einsichtnahme von Einsatzdaten,
- das Anlegen von Fahrzeugen und der Erstellung einer Alarm-Ausrücke-Ordnung,
- das Anlegen von Objekten und das Setzen von Markierungspunkten und
- die Verwaltung von Wasserentnahmestellen.

Alarmmonitor

Für die visuelle und auditive Darstellung von Einsatzinformationen in Feuergerätekäusern können Monitore verwendet werden. Voraussetzung ist ein internetfähiges Endgerät mit Verbindung zum Monitor, z.B. ein Mini-PC (Raspberry Pi). Dieser dient als Schnittstelle zwischen der Serverapplikation und Endgeräten in einem Gerätehaus. Dräger stellt in diesem Zusammenhang die Serverapplikation über einen Deeplink zur Verfügung; sowie auf Anfrage ein Skript zur Ausführung auf dem Mini-PC.

2 Betrieb

Der fortlaufende Betrieb beinhaltet folgende Elemente:

Technischer Betrieb

Der Auftragnehmer übernimmt den technischen Betrieb der Anwendung EMS und stellt diese Anwendung dem Auftraggeber zur Nutzung zur Verfügung.

Der technische Betrieb umfasst den Betrieb der Anwendung und seiner Serviceinfrastruktur. Der technische Betrieb deckt alle Komponenten ab, die zum Betrieb der Anwendung notwendig sind, also Server, Datenspeichersysteme, Netzwerkanbindungen, Backup und Sicherheitsinfrastruktur wie etwa Verschlüsselungstechnologien.

Der Auftraggeber muss zusätzlich Endgeräte (in der Regel Smartphones) selbst betreiben, auf denen die Anwendung genutzt werden soll, sowie die zum Zugriff notwendigen Netzwerke wie z.B. mobiles Internet. Die App „EMS Alarm“ setzt ein marktübliches iOS oder Android Endgerät voraus.

Bei Verwendung der optionalen Komponente Wachmonitor muss der Auftraggeber darüber hinaus ein lokales Endgerät (in der Regel Raspberry Pi oder vergleichbar) sowie einen Bildschirm zur Visualisierung selbst betreiben.

Der Auftraggeber garantiert eine Mindestverfügbarkeit des Dienstes von 98,5% im Monatsmittel.

Support

Der Auftraggeber hat jederzeit die Möglichkeit, über die Webseite www.einsatzmeldesystem.de und die dort befindliche Kontaktmöglichkeit eine Supportanfrage an den Dräger Helpdesk zu stellen.

Der Helpdesk bildet den sogenannten First-Level-Support ab. Darüber hinaus betreibt der Auftragnehmer einen Second-Level- (Expertenebene) und Third-Level-Support (Entwicklungsebene). Second- und Third-Level werden durch den First-Level-Support eingebunden, wenn Anfragen nicht direkt durch den First-Level-Support gelöst werden können.

Der Leistungsumfang des First-Level-Supports beinhaltet die folgenden Punkte:

- Unterstützung von Anwendern bei Problemen während der Nutzung und Bedienung der Anwendungen sowie
- Annahme, Klassifizierung und Weiterleitung von Störungsmeldungen an den Second-Level-Support.

3 Systemvoraussetzungen

Bei der Alarm App handelt es sich um eine Anwendung, die lokal auf einem Endgerät installiert wird und als Benachrichtigungsmittel für Einsatzkräfte konzipiert ist.

Bei dem verwendeten Endgerät sollte es sich um ein touchfähiges Gerät, vorzugsweise um ein Smartphone, handeln. Eine Vielzahl an marktüblichen Geräten mit iOS oder Android Betriebssystem werden unterstützt. Es wird für die Nutzung der App eine Internetverbindung benötigt.

4 Mitwirkungspflichten

Im Supportfall kann es notwendig sein, dass sich Mitarbeiter des Auftragnehmers mit den Endgeräten des Auftraggebers verbinden. Hierzu erklärt sich der Auftraggeber bereit, im Bedarfsfall entsprechende vom Auftragnehmer empfohlene Remote Service Software zu installieren und den Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugang zu dieser Instanz zu gewähren.

Darüber hinaus kann die Anbindung an die Leitstelle in der Regel nur auf Anforderung des Auftraggebers gegenüber seiner für ihn verantwortlichen Leitstelle erfolgen. Der Auftraggeber ist hier für die Kommunikation und Umsetzung auf Seiten der Leitstelle verantwortlich. Der Auftraggeber unterstützt diesen Prozess lediglich durch das Bereitstellen der technischen Spezifikationen.