

Jednotný systém odbavování tísňových hovorů

Hasičskému záchrannému sboru ČR uložilo usnesení vlády číslo 391/2000 z 19. dubna 2000 zavést jednotné telefonní číslo 112 pro odbavování tísňových volání.

Mělo propojovat všechny základní složky integrovaného záchranného systému: Hasičský záchranný sbor, Policii ČR a zdravotnickou záchrannou službu krajů. K hlavním požadavkům patřilo rovnoměrné přidělování tísňových volání operátorům s cílem dosáhnout 100% dostupnosti tísňové linky, zpřesněná lokalizace volání z mobilních telefonů, nahrávání a archivace veškeré komunikace a okamžité předávání získaných informací elektronicky příslušným operačním střediskům k řešení. Vznikla síť čtrnácti call center umístěných v krajských městech. Kompaktní, vzájemně propojený celek zajistil, že dispečeři bez ohledu na umístění pracoviště používají stejné aplikační prostředí, stejná data i mapové podklady a při přetížení se mohou vzájemně zastoupit.

„Díky novým funkcionalitám, které výrazně urychlují odbavení, už řešení od O₂ IT Services zachránilo mnoho životů. V tísni totiž postiženému běží čas zcela jinak. Jde skutečně o vteřiny.“

Plk. Ing. Luděk Prudil
ředitel HZS Libereckého kraje



Hasičský záchranný sbor České republiky

Hasičský záchranný sbor ČR (HZS) je základní složkou integrovaného záchranného systému, IZS. Jeho posláním je chránit životy a zdraví obyvatel i jejich majetek před požáry a poskytovat účinnou pomoc při mimořádných událostech, jako jsou živelní pohromy, průmyslové havárie nebo teroristické útoky. Ze zákona je rovněž pověřen příjmem volání na tísňové linky 112 (jednotné evropské číslo tísňového volání).

Telefonní centra tísňových volání 112

Počátky projektu tísňové linky 112 v České republice sahají až do roku 1996 a od roku 2003 je linka 112 v naší zemi dostupná ve všech telefonních sítích. První střediska tísňových volání vznikala teritoriálně jako samostatné uzavřené celky a nebyla nijak propojena, nemohla si vzájemně předávat informace nebo se zastupovat při příjmu volání. Komplikované bylo i předávání informací o událostech záchranným složkám k zásahu. Přetížení střediska např. při živelní pohromě v příslušném kraji ztěžovalo volání na tísňovou linku. Nárůst počtu volání z mobilních telefonů, jejichž podíl v současné době činí více než 90 % všech hovorů tísňových linek, komplikoval a prodlužoval lokalizaci události.

Globální řešení TCTV 112

TCTV 112 je integrované řešení pro příjem a odbavování tísňových volání dodávané jako komplexní ICT služba. Zahrnuje 14 call center umístěných v krajských lokalitách HZS a aplikační podporu dispečerů na více než stovce pracovišť. Robustní hlasová a datová infrastruktura propojuje centra v rámci celé České republiky do unifikovaného kompaktního celku. Vše je navíc kompletně zálohováno. Call centra zajišťují rovnoměrné přidělení tísňových hovorů příslušným operátorům. Aplikační nadstavba TCTV 112, vyvinutá společností Vítkovice IT Solutions, umožňuje operátorovi tísňové linky okamžitě lokalizovat místo volajícího i události a získané informace bez prodlení předat datovou linkou operačnímu řízení složek IZS. Krajské dispečinky TCTV 112 jsou navzájem hlasově a datově propojeny a jsou vzájemně plně zastupitelné. V případě přetížení nebo výpadku v jednom kraji jsou hovory automaticky přeměrovány na další telefonní centra tísňového volání 112, aniž by volající zaznamenal snížení rychlosti nebo kvality odbavení. Celý systém je současně propojen s hlasovou a datovou sítí Ministerstva vnitra.

Evropské ocenění

Projekt TCTV 112 byl zahájen v roce 2002 rámcovou specifikací požadavků. Během roku 2004 začal být postupně uváděn do provozu. Poslední lokalita v Ostravě byla zprovozněna o rok později. Celý systém dodává O₂ IT Services formou komplexní ICT služby, zajišťuje nejenom provoz, ale obnovu a modernizaci celé infrastruktury. Řešení je připraveno i na zavedení nové bezpečnostní služby motoristům, eCall. V roce 2009 bylo řešení linky tísňového volání 112 v České republice oceněno Evropskou asociací tísňové linky jako nejlepší v Evropě.

Okamžitý přínos

Přínosy TCTV 112 se projevily ihned po spuštění do provozu. Přeměrování hovorů z regionu s masivním náporom volání na méně vytížená centra zvýšilo okamžitou dostupnost tísňové linky prakticky na ideálních 100 %. Lokalizace mobilních volajících a datové předávání informací mezi dispečery a operativními středisky výrazně zkrátilo doby mezi oznámením a řešením události.

Maximální spolehlivost

Do TCTV 112 je připojeno nejenom číslo 112, ale i národní tísňové číslo 150. Systém se podařilo vyladit i na maximální zátěž, které je několikrát do roka vystaven zejména při extrémních meteorologických jevech, např. silných bouřkách či vichřicích, kdy počet volání stoupá více než desetinásobně. Ročně systém přijme více než 4 miliony hovorů, z nichž je výjezdem odbaveno asi 160 tisíc událostí. Každou hodinu je v systému otevřeno 50 až 60 nových událostí a při zátěži jejich počet vzrůstá až na 2 000.

„Je to síť call center, k tomu dispečerská aplikace na sto šesti pracovištích, aplikační nadstavba, geografický informační systém a komunikační infrastruktura, která to celé propojuje datově, hlasově a zároveň i do resortních sítí. Takhle košaté je to ICT řešení.“

Ing. Vladimír Velechovský
 senior specialista pro zákaznická
 řešení O₂ IT Services

