

# **NUE 112 – Numero Unico dell'emergenza di Regione Campania. Infrastrutture tecnologiche.**

## **Descrizione del Contesto di Riferimento**

La Regione Campania intende procedere agli adempimenti finalizzati all'attivazione del servizio 1-1-2 Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR).

Il Numero Unico di Emergenza 1-1-2 (NUE 1-1-2) è il numero telefonico per chiamare i servizi di emergenza in tutti gli Stati dell'Unione Europea. La decisione di istituire un numero unico di emergenza per tutta l'Unione Europea risale al 1991 (Decisione del Consiglio - 91/396/CEE) ed ora è implementato nella quasi totalità degli Stati membri.

Le ragioni dell'istituzione del NUE 1-1-2 sono legate ad aspetti di semplicità nel memorizzare il numero di emergenza, alla gratuità del servizio ma, soprattutto, alla standardizzazione delle soluzioni tecnologiche che consentono di dotare tutti i servizi di emergenza della funzione di localizzazione geografica del chiamante, della gestione dei sistemi di chiamata automatica da veicolo in movimento, dei servizi multilingua e dello scambio delle chiamate in modo integrato tra i servizi di soccorso che in Italia sono identificati da: 113 (Polizia di Stato), 112 (Carabinieri), 115 (Vigili del Fuoco) e 118 (Emergenza Sanitaria).

Il numero 1-1-2 è riconosciuto, oltre che dalla rete di telefonia fissa, anche da tutte le reti GSM e può essere chiamato anche da telefoni sprovvisti di carta SIM. Nel 2004, l'Unione Europea ha deciso che, entro il 2008, il NUE 1-1-2 avrebbe dovuto essere esteso a tutti i Paesi membri dell'Unione. Molti Stati membri si sono adeguati subito alla normativa. Allo scopo di aumentare la consapevolezza sul NUE 1-1-2, nel 2009 la Commissione Europea, il Parlamento Europeo e il Consiglio dell'Unione Europea hanno firmato una risoluzione che ha istituito l'11 febbraio quale "Giornata europea del 1-1-2".

In Italia il modello della Centrale Unica di Risposta laica per la gestione del Servizio NUE 1-1-2 è il modello adottato da tutte le regioni che hanno attivato il servizio.

## **Macro Requisiti ed Obiettivi**

L'obiettivo del sistema NUE 1-1-2, è quello di incrementare l'efficacia nella gestione delle chiamate di emergenza attraverso la realizzazione della Centrale Unica di Risposta (CUR) o PSAP1 (Public Safety Answering Point) di primo livello che costituirà il primo punto di contatto tra il cittadino e le Centrali Operative PSAP2 di secondo livello (112 Carabinieri, 113 Polizia, 115 Vigili del Fuoco e 118 Servizio Urgenza Emergenza Sanitaria).

Come indicato nel Disciplinare Tecnico-Operativo Standard del Ministero dell'Interno (ultimo agg. luglio 2018), la CUR laica non ha competenze di tipo "operativo" riguardo alla gestione diretta dell'emergenza in quanto agli operatori della CUR è affidato il solo compito di rispondere ad una chiamata rivolta al Numero Unico di Emergenza 1-1-2 e gestire la chiamata attraverso due fasi:

1. Call Taking: si acquisiscono informazioni relativamente a localizzazione, generalità e tipo di emergenza segnalata che vengono inserite nella "scheda di contatto";
2. Call Dispatching: si individua la PSAP2 di competenza a cui viene trasferita la chiamata e contestualmente la "scheda di contatto" integrata dall'operatore attraverso il Gestionale con eventuali altre informazioni utili.

Le Centrali Operative PSAP2 prendono in carico la chiamata ricevuta dalla CUR (PSAP1) ed operano per quanto di competenza e secondo i propri protocolli e procedure al fine di dare soluzione all'emergenza segnalata.

Le chiamate che non riguardano una richiesta di soccorso (es. richieste di informazioni, disturbo, scherzo, errore) non vengono trasferite ai PSAP2 effettuando di conseguenza un'azione di filtro verso questi ultimi.

Tutte le chiamate pervenute alla CUR sono registrate, tracciate ed archiviate (registrazione audio e scheda contatto).

Tale modello di funzionamento risponde alle disposizioni dettate dalle norme europee e nazionali vigenti ed è in grado di garantire:

- la risposta da parte delle Amministrazioni coinvolte alle chiamate effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero, da telefono fisso o mobile o da altri sistemi automatici previsti;
- la localizzazione e/o identificazione del chiamante;
- l'appropriatezza delle chiamate trasferite ai PSAP2 grazie al filtro operato sulle chiamate entranti;
- il multilinguismo del servizio;
- l'accesso agli ipodenti;
- la centralizzazione della raccolta delle chiamate di soccorso;
- la sicurezza e tracciabilità della chiamata;
- la gratuità e disponibilità del servizio, attivo h24, 365 giorni/anno.

In termini di efficacia ed efficienza del servizio, il servizio CUR NUE 1-1-2 deve essere in grado di assicurare per il 90% delle chiamate, tempi di risposta non superiore a 90 secondi.

Detto valore è attribuibile ai seguenti obiettivi per singola CUR:

- a) entro 10 secondi per la risposta da parte della CUR;
- b) entro 40 secondi per la gestione della chiamata da parte della CUR;

- c) entro 40 secondi per il passaggio della chiamata dalla CUR e per la relativa presa in carico da parte del PSAP2;

Il tempo indicato al precedente punto c) dovrà essere progressivamente ridotto di almeno un 20% adottando, da parte dei PSAP2, idonee procedure di certificazione del processo di gestione delle chiamate previste dalla norma ISO 9001. Tale processo di certificazione deve essere adottato anche dalle CUR.

In analogia con quanto già realizzato nelle altre Regioni, il modello di funzionamento della CUR ipotizzato per la Regione Campania prevede la dislocazione su 2 sedi PSAP di primo livello (in fase di individuazione). Le due sedi ospiteranno un servizio di interesse pubblico e strategico per la sicurezza e le attività di Emergenza-Urgenza dell'intera Regione rientrando anche nella rete nazionale del Servizio NUE 1-1-2.

L'obiettivo, quindi, è di realizzare l'intervento, nel rispetto del Disciplinare Tecnico-Operativo del Ministero dell'Interno, prevedendo la realizzazione on premise di 2 CUR regionali, attraverso l'utilizzo delle risorse strettamente necessarie, affinché sia garantito un servizio "sicuro" ed "affidabile" da tutti i punti di vista (fisico e logico) e di avviare, contemporaneamente, la trasformazione nella modalità cloud del sistema informativo volto ad ottimizzare l'infrastruttura delle CUR ed i servizi ivi ospitati. Le infrastrutture che saranno utilizzate per ospitare la componente software del NUE potranno essere sia il DataCenter di Regione nella modalità *cloud ibrido*, sia i Data Center individuati da Agid quali centri di elaborazione delle piattaforme telematiche delle pubbliche amministrazioni.

I servizi che si ipotizza di prevedere in cloud sono:

- il repository con lo storico delle versioni del software applicativo che sarà personalizzato nel corso del progetto e da utilizzare nelle CUR, in modo da avere una gestione della configurazione centralizzata ed affidabile;
- l'erogazione del servizio di DBMS per ospitare il database relazionale master delle CUR;
- il backup in cloud dei dati delle CUR;
- l'ambiente di preesercizio delle CUR.

Dal punto di vista infrastrutturale si possono individuare i seguenti ambiti di intervento con le relative attività:

AMBITO	ATTIVITÀ
Rete Dati	Collegamento 100M e 200M in Alta Affidabilità, 10M Internet per Telegestione, VPN Emergenza
Rete Fonia	Fornitura 13 Flussi PRA ISDN compreso Traffico, Servizio Utente Protetto su 6 ISDN PRA, Accentrimento chiamate, Diversificazione Tratte Centrali Pubbliche, Attività Scavi interni Proprietà Amministrazione

Infrastruttura Comunicazione	Fornitura 40 PdL + 4 Telefoni Capo Fila, PBX Master e PBX Slave, CTI, Recorder, IPDA, Cuffie, Monitoring Canali Fonici + Gestione Allarmistica Servizi di Installazione e Configurazione PBX e Monitoring Manutenzione PBX Master e PBX Slave, CTI, Recorder, IPDA + Monitoring
Piattaforma Informatica	Fornitura Hardware + Licenze Servizi di Installazione, Configurazione, Personalizzazione Manutenzione + SPOC
Apparati di Rete, Sicurezza, Cablaggio	Fornitura Apparati di Rete e Sicurezza, UPS, Cablaggio, Rack, Rete Passiva e Predisposizione Locali Servizi di Installazione e Configurazione PBX e Monitoring