



Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale

SCHEDA TECNICA Requisiti della fornitura

Premesse

In Italia il modello della centrale unica di risposta alle chiamate di emergenza è stato individuato dalla Commissione consultiva di cui all'art. 75 bis, comma 2, del Decreto legislativo 10 agosto 2003, n. 259, con atto finale del 23 giugno 2014, quale auspicabile modello di riferimento per l'intero territorio nazionale.

La creazione di punti di risposta integrati per tutte le chiamate di emergenza, cosiddetti PSAP1 (Public Safety Answering Point di primo livello), coincidenti con la Centrale Unica di Risposta, è stata più volte indicata dai servizi della Commissione Europea come un passo positivo per il miglioramento della capacità di risposta degli Stati membri alle emergenze.

La Regione Lombardia ha da tempo realizzato sul proprio territorio regionale il servizio 112 NUE, garantito e gestito dall'Azienda Regionale Emergenza Urgenza lombarda (AREU), secondo il modello della centrale unica di risposta tramite le tre CUR di Brescia, Milano e Varese;

Il numero unico europeo di emergenza - NUE 112 è un progetto di sistema integrato e coordinato di gestione delle risposte alle chiamate di emergenza e dei relativi interventi su tutto il territorio dell'Unione. In Italia è stato sperimentato per la prima volta da parte della Regione Lombardia d'intesa con il Ministero dell'Interno e successivamente replicato in altre Regioni, anche con il supporto offerto dal PON Governance e AT 2007-2013.

Nel quadro della riforma della PA è stata disposta l'istituzione del NUE 112 su tutto il territorio nazionale. Il modello prevede la digitalizzazione delle centrali operative delle PA responsabili della gestione delle emergenze; l'implementazione delle funzionalità di localizzazione delle chiamate; la realizzazione della rete dati per il collegamento tra le centrali delle PA centrali e quelle regionali; la digitalizzazione delle centrali operative delle amministrazioni regionali e la realizzazione e mantenimento operativo delle infrastrutture tecnico-logistiche e dei sistemi organizzativi connessi alle centrali uniche di risposta a livello regionale.

Il modello organizzativo della CUR NUE 112 realizzato in Regione Lombardia è basato sulla distinzione tra PSAP 1, al quale confluiscono tutte le chiamate effettuate dai cittadini sulle numerazioni di emergenza, e PSAP 2, che ricevono le chiamate filtrate e smistate dal PSAP 1, è risultato un sistema vincente ed efficace ed è utilizzato quale riferimento anche nelle altre Regioni, fino alla completa realizzazione del NUE 112 sul territorio nazionale.

La Giunta regionale della Campania intende utilizzare in riuso a titolo gratuito e non esclusivo il suindicato modello organizzativo adottato in Regione Lombardia.

Per dare inizio all'attuazione in Regione Campania del numero unico europeo di emergenza 112 occorre acquistare due software per le CUR della Campania.

Il software da utilizzare deve essere compatibile e funzionale con il sistema CUR NUE 112 adottato a livello nazionale anche da altre regioni, ed in particolare da Regione Lombardia.



Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale

Attualmente il software utilizzato è il NUE112CORE-B80 fornito dalla società Beta 80 S.p.A.

Il modello organizzativo del servizio NUE 112 della Regione Campania sarà basato, come detto, sulla distinzione tra Centrale di primo livello (PSAP1) che riceve tutte le chiamate di emergenza e le centrali operative di secondo livello (PSAP2) identificate nelle centrali dei Carabinieri (112), della Polizia (113), dei Vigili del Fuoco (115), del Servizio Urgenza Emergenza Sanitaria (118) e del Servizio di Guardia Costiera (1530) che ne assumono la gestione operativa. Questo modello sottende i processi e le tecnologie atte ad assicurare il massimo livello di interoperabilità tra la sala di risposta dedicata CUR Regione Campania condivisa delle funzioni di Disaster Recovery (DR) e di continuità operativa di una CUR Vicariante (sempre Regione Campania). L'applicazione NUE 112 si compone di diversi moduli software e di adapter applicativi che vengono attivati su base licenza/sviluppi software, in particolare è articolata in due macro-componenti:

1. Una componente le cui licenze sono soggette a “riuso” gratuito come pubblicato nel Catalogo nazionale programmi riutilizzabili gestito dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) con identificativo n. 266/2015. Le modalità di acquisizione e di messa in esercizio del programma sono riportate nella Convenzione da stipulare, nell'ambito del Protocollo d'Intesa, tra l'AREU della Lombardia e della Regione Campania.
2. Una componente software che rende possibile la mutua comunicazione e il dialogo tra tutte le componenti, soggette o meno a “riuso” o il resto dei moduli software che rendono la piattaforma applicativa NUE 112 aderente ai requisiti imposti al servizio, ne migliorano la governance e l'affidabilità e mettono a disposizione degli operatori di centrale operativa gli strumenti tecnologici necessari a una più efficace gestione delle chiamate di emergenza.

Oggetto della fornitura

La presente fornitura prevede l'acquisto, chiavi in mano, di due (n. 2) licenze software di gestione delle chiamate presso la Centrale Unica di Risposta secondo il modello della Centrale Unica di Risposta della Regione Campania:

1. Applicativo software NUE 112 – Licenza per la sede di NAPOLI
2. Applicativo software NUE 112 – Licenza per la sede di SARNO

Specificatamente pensata per la complessità, la dimensione e la continua evoluzione delle tematiche riguardanti il servizio NUE 112, la piattaforma applicativa deve garantire l'integrazione e l'interoperabilità fra la CUR e le centrali operative di secondo livello, nonché assicurare la continuità operativa e il Disaster Recovery per la Regione Campania.

L'applicativo NUE 112 sarà collegato con una centrale telefonica, per consentire agli operatori delle CUR di:

- ricevere le chiamate di emergenza;
- eseguire il processo di acquisizione dei dati di identificazione e localizzazione del chiamante attraverso il servizio fornito dal Concentratore Interforze;
- classificare rapidamente l'evento;
- eseguire il dispatching al PSAP2 competente



Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale

L'applicativo software per il NUE 112 deve garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi e consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come componenti del processo di business. Tale componente applicativa deve rispettare tutti i requisiti SOA (Service-Oriented Architecture), ovvero l'architettura software deve essere adatta a supportare l'uso di servizi web (Web Services) in modo da garantire l'interoperabilità tra diversi sistemi e consentire l'utilizzo delle singole applicazioni come componenti del processo di business.

In particolare, deve avere le seguenti caratteristiche e funzionalità, secondo il Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della CUR e per la funzionalità del Servizio 112 NUE del Ministero degli interni:

- flessibilità per garantire la massima apertura verso eventuali cambiamenti organizzativi e procedurali
- modularità per permettere una facile e graduale apertura a nuove funzionalità
- interoperabilità con sistemi esterni
- efficienza operativa tale da supportare e suggerire, attraverso un'interfaccia utente semplice ed immediata, le azioni da intraprendere a fronte di specifici eventi
- sicurezza intrinseca finalizzata a consentire l'accesso a funzionalità applicative e basi di dati sulla base dei diritti a livello di profilo utente
- disponibilità di strumenti di audit per l'analisi dei log applicativi attraverso i quali vengono tracciate tutte le operazioni di creazione e modifica delle schede contatto da parte del Personale di centrale operativa
- resilienza derivante da una architettura multilivello a bilanciamento di traffico

L'architettura ottimale presenta i seguenti quattro livelli:

1. **Livello di Presentazione:** è l'interfaccia dell'applicazione verso l'operatore che vi accede per acquisire dati e compiere azioni sul sistema; è un'interfaccia di tipo web compatibile con i principali browser (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome)
2. **Livello di Logica Funzionale:** è l'insieme delle regole e processi che verificano i dati ed implementano le logiche di funzionamento del software applicativo generando i risultati resi disponibili al LIVELLO DI PRESENTAZIONE
3. **Livello Dati:** è l'insieme delle applicazioni attraverso le quali il dato viene memorizzato e storicizzato. A questo livello attinge il sovrastante LIVELLO DI LOGICA FUNZIONALE
4. **Livello di Integrazione:** è un livello trasversale che riguarda i sistemi interni e sistemi esterni alla centrale 112 che interagiscono tra loro attraverso il sistema informativo.

L'architettura software deve essere organizzata in modo tale che ogni servizio sia indipendente, stateless e costituito da una istanza web installata su di un application server garantendo l'alta affidabilità grazie alla presenza di un sistema di bilanciamento e smistamento del carico applicativo. La scalabilità della soluzione deve permettere di aumentare il numero di applicazioni garantendo una scalabilità di tipo "orizzontale". L'utilizzo di componenti stateless e la transazionalità delle singole operazioni dovrà servire a ridurre l'impatto sull'intero sistema di failure di un singolo modulo o di una specifica interazione.



Ufficio Speciale per la Crescita e la Transizione digitale

L'offerta prevede come area di consegna: la Regione Campania. Le due licenze software " dovranno essere consegnate entro 15 giorni dalla data dell'ordine.