



Regione Emilia-Romagna



Ministero
dello sviluppo
economico

Ministero
della salute

Regione
Lombardia

Regione
Emilia-Romagna

Regione
Siciliana

**INTESA ISTITUZIONALE DI PROGRAMMA
TRA IL GOVERNO DELLA REPUBBLICA ITALIANA
E LE REGIONI LOMBARDIA, EMILIA-ROMAGNA E SICILIA**

**ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO
INTERREGIONALE
PER LA REALIZZAZIONE
DI UN CALL CENTER C.D. "LAICO" PER LA
SPERIMENTAZIONE DEL NUE 112 PRESSO LE CENTRALI
OPERATIVE DEL SERVIZIO SANITARIO EMERGENZA
URGENZA DI VARESE, RAVENNA E PALERMO**

ALLEGATO 1 / Relazione Tecnica

Roma, 19 maggio 2010





SOMMARIO

1. PREMESSA	2
2. LO SCENARIO DI RIFERIMENTO.....	2
2.1. Contesto ed obblighi comunitari	2
2.2. Il progetto "NUE 2009 integrato"	3
3. L'ACCORDO DI PROGRAMMA QUADRO	3
3.1 Obiettivi dell'Accordo di Programma Quadro Interregionale.....	3
3.2 La Sperimentazione - Attivazione del "Call Center Laico"	4
4. QUADRO DEGLI INTERVENTI PROGRAMMATI.....	12
4.1 Lombardia / Varese	12
4.2 Emilia Romagna / Ravenna.....	15
4.3 Sicilia / Palermo	17



1. Premessa

La presente Relazione tecnica generale, denominata "NUE 112 SPERIMENTAZIONE INTERREGIONALE CALL CENTER LAICO" (di seguito NUE 112 LAICO), si colloca nell'ambito del progetto nazionale "NUE 2009 integrato". Tale progetto coinvolge il Dipartimento della Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno, d'intesa con l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco, il Ministero della Salute e l'Emergenza Sanitaria (118) ed è volto a dare graduale attuazione al "112 NUE" nella direzione della soluzione definitiva del "call center laico", così come già realizzata in diversi Paesi europei. I servizi 118 delle Regioni coinvolte sono stati individuati per le loro caratteristiche come le realtà incaricate della realizzazione pratica del progetto che avrà inizio operativo a partire dall'aprile 2010.

Il presente Accordo di Programma Quadro Interregionale promuove attraverso le strutture operative del servizio sanitario delle regioni coinvolte la sperimentazione di una centrale unica di riferimento (di seguito denominata anche "call center laico") per le chiamate di emergenza ai numeri 112, 113, 115 e 118.

2. Lo scenario di riferimento

2.1 Contesto ed obblighi comunitari

Il numero unico -112- di emergenza europeo (NUE) deve garantire all'utenza:

1. un numero unico di chiamata (112) per una risposta coordinata e integrata tra le varie forze alle chiamate di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero da telefono fisso o mobile
2. la funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante sia da telefonia fissa che da mobile.
3. la risposta in diverse lingue
4. l'accesso ai diversamente abili.

La sua attivazione è obbligatoria per tutti gli Stati membri UE ai sensi della Direttiva CE n. 2002/22/CE, ma l'Italia non ha ancora ottemperato a nessuno degli obblighi comunitari e sconta pertanto due procedure di infrazione¹. Le sanzioni conseguenti alla condanna già inflitta dalla Corte di Giustizia Europea per la prima delle due procedure saranno applicate qualora non vengano dimostrate da parte dello Stato italiano entro luglio 2010 adeguate azioni attuative che attestino l'ottemperanza a quanto prescritto dalla Direttiva.

I tempi ristretti di esecuzione di quanto prescritto dalle Istituzioni UE, unitamente alla complessità di un modello da costruire ex novo nella sua completezza, suggeriscono di dare immediata attuazione a una sperimentazione di una prima attivazione del NUE 112 in Italia da realizzarsi in alcune aree del Paese particolarmente significative per le loro caratteristiche oro-geografiche, demografiche e per quanto riguarda l'organizzazione dei servizi di soccorso.

Tale sperimentazione, oltre a costituire la prima azione attuativa per un Call Center Laico NUE 112 peraltro individuato a livello nazionale come il modello definitivo per la realizzazione del servizio NUE 112, integra le indicazioni operative del Ministero dell'Interno² contenute nel progetto "NUE

¹ Procedura d'infrazione n. 2006/114; Procedura d'infrazione 2008/2258 ex art. 228 Trattato

² Il tavolo tecnico convocato dal Ministro dell'Interno e svoltosi a Roma nel settembre 2009, ha stabilito due percorsi: il primo prevede la realizzazione dell'un'infrastruttura di base sul territorio nazionale del progetto denominato *NUE 2009 integrato*, il secondo percorso prevede la sperimentazione, attraverso la partecipazione delle Regioni, del modello a "regime" dell'anzidetto



The image shows a circular official stamp of the Italian Ministry of the Interior (Ministero dell'Interno). The text around the perimeter of the stamp reads "MINISTERO DELL'INTERNO" at the top and "Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Sicurezza" at the bottom. In the center of the stamp, there is a smaller emblem. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

2009 integrato" che a sua volta rappresenta il passo fondamentale per la realizzazione dell'infrastruttura di base atta a garantire la diffusione del servizio NUE 112 su tutto il territorio nazionale.

Si tratta quindi di attivare due azioni contemporanee tra loro integrate dal punto di vista tecnico: il NUE 2009 Integrato - a valenza nazionale - e la sperimentazione inter-regionale del Call Center Laico 112.

I Call Center Laici sfrutteranno, per la gestione della prima chiamata dell'utente al numero unico 112 e il successivo inoltrò alle Forze coinvolte, l'infrastruttura di base messa a disposizione dalla realizzazione del progetto NUE 2009 Integrato.

2.2 Il progetto "NUE 2009 integrato"

Il progetto "NUE 2009 integrato" rappresenta un passo fondamentale per la realizzazione dell'infrastruttura nazionale di base. Il NUE 2009 Integrato Si caratterizza per i seguenti aspetti funzionali:

- tutte le forze coinvolte nella gestione di richieste di intervento (Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria) saranno interconnesse a una VPN (Virtual private network, ovvero rete privata virtuale) che consentirà l'interscambio di voce e dati;
- tutte le Forze potranno accedere al CED interforze (Centro Elaborazione Dati delle Forze di Pubblica Sicurezza) per ricevere i dati di identificazione e localizzazione del chiamante sia da telefonia fissa che da mobile;
- le funzionalità di Call Taking (ricezione e gestione della chiamata) saranno svolte pariteticamente dalle forze di pubblica sicurezza (PS, CC, di seguito "PPSS") che riceveranno le chiamate dei cittadini in base a criteri di territorialità e raggiungibilità;
- Il cittadino potrà chiamare da telefono fisso, mobile o inviare messaggi SMS per la richiesta di soccorso. In futuro sarà integrato anche il servizio di eCall ad oggi in fase di analisi

A regime è previsto il superamento della ricezione delle chiamate presso i singoli enti di soccorso a favore di un unico centro (call center laico) che oltre a ricevere le chiamate NUE 112, riceverà e smisterà le chiamate effettuate al 113, 115 e 118.

3. L'Accordo di Programma Quadro Interregionale

3.1 Obiettivi dell'Accordo di Programma Quadro Interregionale

Il presente Accordo di Programma Quadro Interregionale è finalizzato a favorire una prima sperimentazione di una centrale unica di riferimento (di seguito denominata anche "call center laico") per le chiamate di emergenza ai numeri 112, 113, 115 e 118 presso una Centrali Operativa del Servizio Sanitario Urgenza emergenza da realizzarsi in ciascuna delle tre Regioni sottoscrittrici.

NUE 112, tecnicamente definito call center laico NUE 112, o PSAP ("Public Safety Answering Point"), di primo livello presso una Centrale operativa 118. Tale modello è ritenuto in grado di fornire professionalità, tecnologia, organizzazione adeguate. Il tavolo tecnico, inoltre, ha suggerito le aree di Varese, Ravenna e Palermo per la sperimentazione del NUE 2009 integrato. Contestualmente si procederà alla sperimentazione del call center laico NUE 112 nella Provincia di Varese denominato "NUE 112 call center laico 118" procedendo anche nello studio di un disciplinare di procedure comuni di risposta al 112 NUE con il coinvolgimento di tutti gli Enti di Soccorso interessati (la prima riunione del Tavolo Tecnico Istituito allo scopo si è tenuta il 13 gennaio 2010 presso il Ministero dell'Interno).



M

[Signature]

La finalità primaria dell'Accordo è la definizione di un modello da riprodurre su tutto il territorio della regione di riferimento per il miglioramento della competitività dello stesso.

3.2 La Sperimentazione - Attivazione del "Call Center Laico"³

Caratteristiche del progetto

La prima concreta attuazione degli obblighi della Commissione UE in materia di NEU 112 dovrà essere realizzata entro luglio 2010 onde evitare la sanzione disposta dalla Corte di Giustizia.

Il rispetto di questi tempi richiede la valorizzazione delle infrastrutture logistiche e delle professionalità che già lavorano utilizzando sistemi analoghi a quelli che si intendono sperimentare.

Per tale ragione la sperimentazione attiverà le prime funzionalità di Call Taking presso le Centrali Operative di Emergenza Urgenza 118 di Varese, Ravenna, Palermo per tutti i numeri di emergenza (113,112,115 e 118). La risposta operativa (dispatch) continuerà ad esser garantita dalle centrali dei Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e Emergenza Sanitaria.

Per l'utente non sarà evidente l'esistenza di una separazione tra chi riceve la sua chiamata (Call Taking presso il call center laico 112) e chi poi se ne prenderà effettivamente carico (singole centrali dei Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria). L'integrazione con tutte le forze non risulterà percepita dall'utente ma garantirà un effettivo maggiore coordinamento nella fase operativa dei soccorsi.

Nella realizzazione dei PSAP di primo livello, inoltre, si terrà conto fin da subito delle previsioni della Direttiva 2009/136/CE⁴, con particolare riferimento a quanto previsto dall'articolo 26 in relazione all'esigenza che i servizi di risposta alle emergenze "siano accessibili anche agli utenti finali disabili, in particolare i non udenti, gli ipoudenti, le persone con disturbi del linguaggio e le persone sorde e cieche". A tal fine presso i PSAP saranno introdotte sperimentalmente soluzioni in grado di supportare gli utenti finali disabili al fine di testare le soluzioni che potranno essere applicate a livello nazionale all'atto del recepimento della Direttiva 2009/136/CE nel quadro nazionale.

Sempre nello spirito di seguire i nuovi sviluppi della direttiva europea, durante la prima fase della sperimentazione, verrà studiata e realizzata una soluzione per la gestione del servizio di eCall. Questo servizio consiste in una chiamata di emergenza verso il 112 generata o manualmente dagli occupanti di un veicolo o automaticamente attraverso sensori che rilevino l'occorrenza di un incidente.

I Call Center Laici verranno attivati all'interno delle attuali Centrali Operative 118 per il tempo necessario alla sperimentazione. In tal modo verranno contenuti significativamente i costi in questa prima fase sperimentale. Saranno comunque integrate le necessarie funzionalità legate alla realizzazione del "NUE 2009 integrato" quali quelle di accesso al CED interforze e alla VPN dell'emergenza.

Il percorso proposto è del tutto analogo a quanto attuato nella maggior parte dei Paesi europei e prevede la realizzazione di Call Center Laici /PSAP di primo livello in grado di dare risposte a tutte le chiamate di soccorso che ogni cittadino italiano/europeo potrà attivare componendo un numero unico dell'emergenza: il 112. E lo stesso succederà per le chiamate che i cittadini faranno componendo i numeri 113, 115 e 118.

Nello schema seguente è rappresentato in maniera intuitiva il processo che verrà realizzato.

³ Questo tipo di call center può essere definito "call center laico", in quanto al suo interno non sono presenti operatori degli enti di soccorso/polizia. I "call center laici" europei, che prevedono al loro interno operatori/centralinisti non appartenenti ad alcun Ente dell'emergenza e appositamente formati per il compito di ricezione/filtro e smistamento della chiamata. Quest'ultimo modello di call center laico è denominato PSAP di primo livello (Public Safety Answering Point); i PSAP di secondo livello sono quindi le Centrali Operative attuali (112, 113, 115, 118, Polizia Locale e Protezione Civile).

⁴ DIRETTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 25 novembre 2009 recante modifica della direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica, della direttiva 2002/58/CE relativa al trattamento dei dati personali e alla tutela della vita privata nel settore delle comunicazioni elettroniche e del regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori (Testo rilevante ai fini del SEE)



CED Interforze

Localizzazione



Centrali Specifiche di Secondo Livello



Gestione Chiamata e Invio Soccorso



In particolare saranno disponibili:

- monitoraggio e tracciatura dei tempi di attesa e conversazione, che così come le chiamate "perse", sono parametri fondamentali per la misurazione della qualità del servizio;
- eliminazione del fenomeno delle cosiddette "false chiamate", che costituiscono una percentuale rilevante delle chiamate totali ricevute; nel caso del 112 possono arrivare al 50% ed oltre, anche data l'ammissibilità di chiamate senza sim card nel cellulare (utilizzo improprio per test dell'apparecchio o addirittura per "gioco");
- assegnazione simultanea della chiamata alle Centrali (PSAP) di secondo livello (112, 113, 115, 118), anche inviando i dati, telematicamente, in pochi secondi dal primo squillo, senza necessità di interrompere la conversazione;
- filtro delle chiamate di errore, di quelle silenziose e di quelle per servizi non di emergenza, evitando interferenze sulle Centrali di secondo livello;
- supervisione e coordinamento degli interventi interforze, evitando sovrapposizioni e cooperando nella gestione degli eventi complessi.

M

Il raggiungimento di questi obiettivi è garantito dal coinvolgimento attivo degli enti che sono a vario titolo coinvolti nella realizzazione dell'infrastruttura di base e nella sua corretta gestione. E' del tutto evidente che tale coinvolgimento ha necessità di una supervisione e di un coordinamento che può essere assunto soltanto dalla Prefettura, che oltre ad essere la massima autorità di Governo del territorio, possiede al suo interno le competenze e le capacità di assicurare la continuità e l'efficacia di tutto il processo organizzativo e gestionale del progetto stesso.

Le Regioni possono avvalersi del supporto di Invitalia per quanto attiene lo sviluppo di standard procedurali dei protocolli di colloquio tra le varie autorità coinvolte nella gestione degli interventi di emergenza e sul fronte normativo attraverso l'analisi di impatto della normativa europea di riferimento ai fini della relativa trasposizione tecnica.

Perché sperimentare il "call center laico NUE 112" presso le Centrali Operative 118

L'individuazione di Centrali Operative dell'emergenza Urgenza/118 (di seguito COEU) quale sede operativa e organizzativa del NUE 112 è motivata dal fatto che le COEU sono già dotate di tecnologie adeguate, di linee telefoniche digitali e soprattutto di una pluriennale esperienza nell'utilizzo di software applicativi adeguati alla complessità della gestione dell'emergenza (dalla chiamata al dispatch anche in coordinamento con altre Forze) e della disponibilità di una formazione continua degli operatori sia per il servizio In Centrale che per le attività di soccorso sanitario sul territorio.

La realizzazione dei Call Center Laici nelle tre province, promosso dalle Regioni, MISE (capofila per il Governo Centrale), Ministero Interno, Ministero della Salute, potrà fornire adeguate garanzie alla Commissione Europea in ordine all'attuazione delle specifica direttiva e alla replicabilità progressiva dell'intervento sull'intero territorio italiano.

L'architettura di progetto

L'idea progettuale è molto semplice e si basa su alcuni assunti fondamentali.

La rete VPN la cui realizzazione è prevista dal progetto "NUE 2009 Integrato" garantirà alle Centrali Operative di tutte le Forze coinvolte le funzionalità di localizzazione del chiamante messe a disposizione dal collegamento con il CED Interforze.

I passi operativi che illustrano che cosa succede durante un'ipotetica chiamata del cittadino possono essere descritti come segue:

- Componendo il NUE 112 ovvero il 113, 115 o il 118 il cittadino entra in contatto immediato con l'operatore del "call center laico" presso la centrale operativa 118 di competenza territoriale.⁵
- L'operatore "laico" prende in carico la chiamata, se necessario attiva una teleconferenza per la gestione multilingue, e inizia la compilazione della scheda contatto. In contemporanea il collegamento con il CED Interforze consente di raccogliere i dati identificativi del chiamante e la sua localizzazione che vengono anch'essi inclusi nella scheda, dopo essere stati validati dall'operatore stesso.
- Successivamente l'operatore procede alla classificazione dell'evento individuandone la tipologia e l'ente o gli enti che devono essere attivati. L'operatore avrà a disposizione un software applicativo che gli consentirà di indirizzare immediatamente la chiamata all'ente deputato a intervenire (fonia e dati).
- La chiamata, corredata dalla scheda contatto, potrà essere quindi:

⁵ Già oggi componendo il numero 118, 115 o 113 su alcuni telefoni mobili di nuova generazione le chiamate convergono sul 112.



- gestita all'interno della COEU 118 se è di emergenza sanitaria;
- trasferita alle forze di Pubblica sicurezza ogni volta che se ne richiede l'intervento. Il discriminante tra PS e CC sarà definito applicando la turnazione prevista dal Piano di Controllo Coordinato del Territorio come definito da uno specifico disciplinare elaborato da tutte le forze coinvolte;
- trasferita alla Centrale Operativa dei Vigili del Fuoco se richiede interventi di soccorso tecnico;

L'intero processo sarà completato mediamente in un tempo stimato tra i 40 e 50 secondi⁶ e tutto il traffico telefonico, incluse le conversazioni, sarà registrato.

Al fine di garantire la ricezione di tutte le chiamate entranti anche in situazioni di iper-afflusso, verranno prese in esame soluzioni che permettano di gestire il "trabocco" delle chiamate pur mantenendo lo stesso livello di professionalità e riservatezza; ciò verrà fatto appoggiandosi ad altri enti pubblici che rispondano a queste caratteristiche; anche questi operatori seguiranno il programma formativo previsto per tutti gli operatori NUE 112 (vedi paragrafo "Formazione").

Si ribadisce che il processo individuato dovrà essere convalidato in sede ministeriale (Ministero dell'Interno) mentre le modalità operative che ne discendono dovranno essere necessariamente condivise a livello locale tra tutte le forze coinvolte sotto il coordinamento prefettizio.

⁶Questo tempo è direttamente dipendente dalla velocità di risposta da parte delle specifiche centrali operative di secondo livello delle Forze a cui viene inoltrata la chiamata.



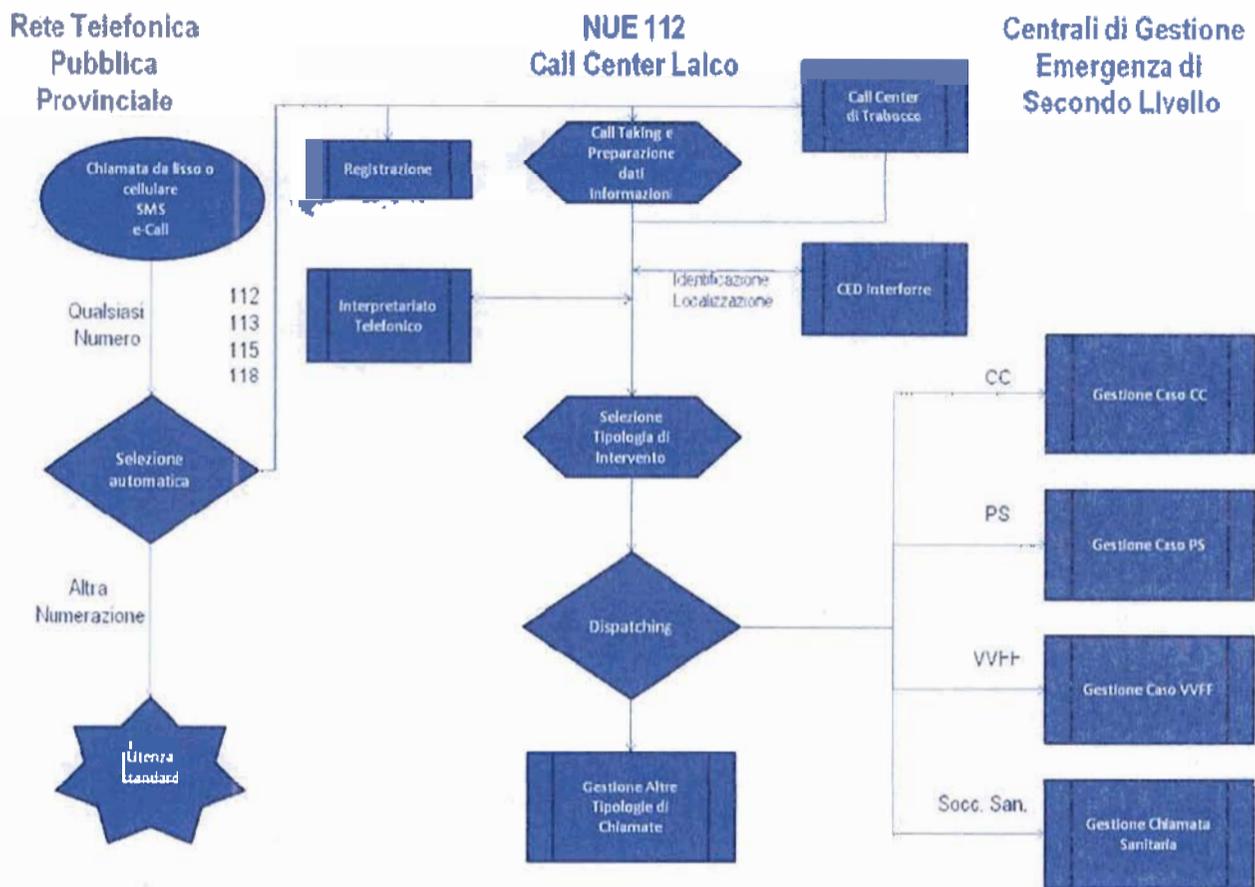
A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp is from the 'Ministero dello Sviluppo Economico' (Ministry of Economic Development) and contains the text 'Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione'. The stamp is partially obscured by the signature and another signature below it.



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters.

7 

Flusso Operativo:

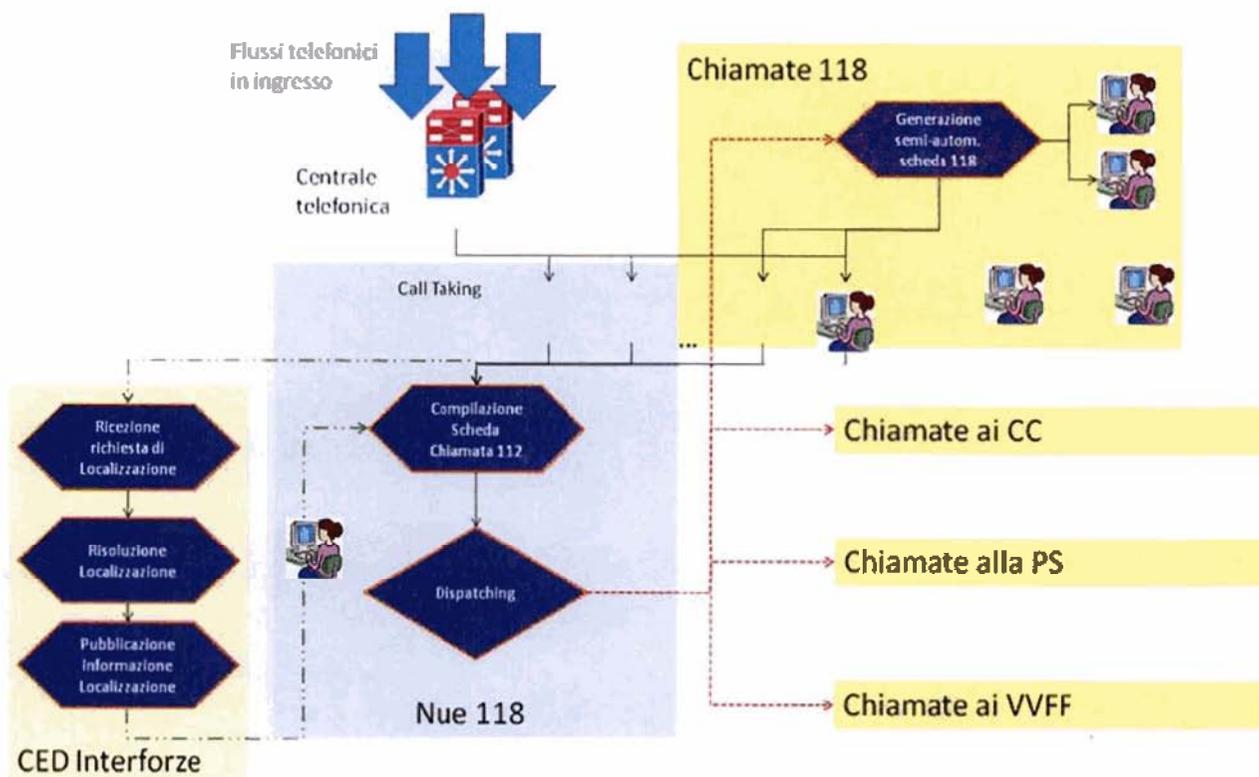


Un punto particolarmente critico per il successo del progetto è l'implementazione della corretta logica di trasferimento delle chiamate alla forza di PPSS effettivamente responsabile della gestione della richiesta dell'utente.

Il modello organizzativo di gestione delle chiamate

Il modello organizzativo di gestione e "processazione" delle chiamate si basa sulla necessità di integrare gli "operatori laici" dediti al call taking 112 con gli operatori professionali del soccorso sanitario.

8



Dato che il numero di chiamate entranti verso la Centrale subir  un incremento anche il numero di operatori dovr  di conseguenza essere aumentato rispetto a quanti attualmente in forza alla centrale. Gli operatori aggiuntivi saranno selezionati in base a caratteristiche concordate tra le forze coinvolte nella sperimentazione.

La formazione

Per essere in grado di operare all'interno di un processo cos  delicato, gli operatori della centrale laica dovranno essere debitamente formati sia all'uso dello strumento tecnico a loro disposizione, sia alle procedure operative normalmente utilizzate in questi ambiti. Pertanto   necessario prevedere un piano di formazione che includa l'intervento delle forze dell'ordine coinvolte per trasferire le corrette conoscenze relative al trattamento di informazioni specifiche.

Le funzionalit  rese disponibili c/o le COEU 118

La struttura organizzativa e tecnologica delle COEU   gi  da tempo orientata al coordinamento e razionalizzazione delle risorse sul territorio nell'ottica di un migliore e pi  opportuno impiego delle stesse con sistemi di monitoraggio che permettono di individuare quelle pi  competenti e rapidamente disponibili.

Le funzionalit  degli applicativi oggi in uso, potranno essere utilizzate nell'ambito pi  ampio di una Centrale "laica" (PSAP di primo livello) consentendo una pi  rapida evoluzione dei sistemi verso i livelli di servizio per il cittadino richiesti dall'Unione Europea.

Da un'analisi condotta su esperienze gi  in essere   possibile un confronto tra le performance di una situazione classica (118) e quella ottenibile con l'introduzione di una "centrale laica" (PSAP di primo livello).

[Handwritten signature]

[Circular stamp: MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO, Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e di Crescita]

Chiamata	Tempistiche NUE 112*	Tempistiche attuali 118**
L'utente compone il 112 (routing della chiamata)	0,5-1,0 sec.	0,5-1,0 sec.
Risposta dal NUE 112 (tempo di attesa medio)	10 sec.	12 sec.
Intervista telefonica sull'accaduto Dati localizzazione evento	32 sec. comprensivi dei tempi per la ricezione dei dati di localizzazione (stimati in 15 sec.)	62 sec. complessivi
Trasmissione da centrale 1° livello (112) a centrale 2° livello (es.: Soccorso Sanitario 118)	0,5-1,0 sec.	-
Totale tempistiche chiamata	44 sec.	75 sec.

*I tempi NUE 112 sono calcolati sulla media dei tempi verificati nei Paesi in cui il 112 è già in uso.

**Dati Centrale Operativa 118 Milano periodo Ottobre-Dicembre 2008, totale chiamate 56.401 (sono indicati i valori mediani).

Come si evince da questa comparazione, così come per il 118 anche per le altre Forze coinvolte nel NUE 112 non è ipotizzabile un peggioramento delle performance attuali (almeno per la funzione tempo).

Costi

Le risorse necessarie per la realizzazione del progetto NUE 112 Call Center Laico si riferiscono a quelle richieste per

- l'adeguamento (minimo) delle infrastrutture tecnologiche per le COEU 118
- le risorse umane aggiuntive
- l'aggiunta di funzionalità quali ad esempio il servizio multilingue o altre funzioni specifiche del NUE 112 già attive in Europa (eCall per esempio).

Alcuni di questi interventi saranno comunque necessari per la realizzazione del "NUE 112 2009 Integrato".

Nella fattispecie tutti quegli adeguamenti da farsi nelle COEU 118 volti a interfacciarsi con la VPN dell'emergenza e più in particolare con il CED interforze, devono comunque prevedere:

- aggiornamento del software applicativo di gestione delle chiamate alla COEU per permettere un'integrazione dei dati provenienti sia attraverso la Scheda Contatto dalla Centrale Operativa ricevente la chiamata, sia direttamente dal CED interforze;
- realizzazione di un'interfaccia VOIP (Voice Over IP) per il collegamento con le Centrali Operative delle altre forze di emergenza⁷
- adeguamento infrastrutturale dei locali della COEU per permettere di ospitare gli operatori aggiuntivi.

Per quanto concerne le risorse umane si dovrà prevedere la disponibilità di ulteriori operatori rispetto a quelli già impegnati per il servizio 118 così da garantire la funzionalità di ricezione delle chiamate di emergenza al NUE 112.

Il servizio di gestione multilingue è in un primo momento realizzabile attraverso l'utilizzo di risorse professionali in outsourcing in quanto sono disponibili soggetti in grado di fornire questa funzionalità per un numero elevato di lingue attraverso collegamenti telefonici realtime.

⁷ Altri interventi sulla dotazione tecnologica sono necessari per rendere più robusta l'infrastruttura che ospita la centrale di call taking, come ad esempio la completa ridondanza dell'infrastruttura di calcolo e telefonica presso la Centrale. Questo non costituisce ancora una completa garanzia di funzionalità ininterrotta non mettendo a disposizione un effettivo piano di Disaster Recovery, ma sicuramente aumenta la disponibilità del sistema avvicinandola al 99% di uptime (disponibilità operativa effettiva).



Handwritten signature

Valutazioni conclusive

La realizzazione combinata del progetto sperimentale del "Call Center Laico" e del "NUE 2009 integrato" dovrebbe garantire la completa conformità normativa dell'Italia alle prescrizioni delle Direttive Europee e l'adeguamento del nostro paese alle *best practices* internazionali.

Si ritiene pertanto che un celere avvio del progetto "Call Center Laico" in Lombardia, Emilia Romagna e Sicilia tramite ApQI con le corrispondenti Amministrazioni Centrali, rivesta un carattere particolarmente strategico e urgente, in quanto concorre alla graduale attuazione del "112 NUE" a beneficio della sicurezza integrata dei cittadini e del territorio. L'attuazione dell'intervento potrà dimostrare altresì in modo incontrovertibile la strada intrapresa dall'Italia tentando di evitare l'applicazione delle sanzioni previste dalla Corte di Giustizia.

Va peraltro sottolineato che questa sperimentazione dei Call Center Laici gestiti presso le Centrali Operative 118 dovrà concludersi dando contemporaneamente l'avvio all'istituzione di strutture dedicate alla gestione del NUE 112 e funzionalmente indipendenti da tutte le centrali dell'emergenza di secondo livello.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp is purple and contains the text "MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO" around the top edge and "Direzione per le Politiche di Sviluppo Economico" around the bottom edge. In the center of the stamp is the Italian coat of arms (Stella di Savoia).

4. Quadro degli interventi programmati

4.1. Lombardia / Varese

Titolo intervento REALIZZAZIONE DI UN CALL CENTER LAICO PER LA SPERIMENTAZIONE DEL NUE 112 PRESSO LA CENTRALE OPERATIVA DEL SERVIZIO SANITARIO EMERGENZA URGENZA 118 DI VARESE.

Gli obiettivi, i contenuti L'obiettivo è la realizzazione sperimentale del primo call center laico in Italia finalizzato a ricevere tutte le chiamate di soccorso (112,113,115,118) in raccordo con le attuali Centrali operative di gestione delle specifiche emergenza.
Il call center verrà realizzato presso la Centrale operativa 118 di Varese, già dotata di tecnologie adeguate, di linee telefoniche digitali e di una pluriennale esperienza nell'utilizzo di software applicativi adeguati alla complessità della gestione dell'emergenza.
Inoltre, la Centrale è già correttamente dimensionata rispetto alle esigenze del soccorso sanitario del territorio di sua competenza, è strutturalmente in grado di ospitare un numero più elevato di operatori ed è in grado di gestire un maggior afflusso di chiamate derivanti dall'introduzione del NUE 112.
Il progetto include anche un piano di formazione rivolto agli operatori che dovranno acquisire nuove conoscenze tecniche per operare in un processo complesso e delicato.

Coerenza programmatica Il progetto, strettamente correlato con il progetto nazionale "NUE 2009 integrato", è finalizzato a dare graduale attuazione del NUE 112, la cui attivazione è obbligatoria per tutta l'Unione Europea.
L'intervento è inserito nel Programma Attuativo Regionale del Fondo Aree Sottoutilizzate 2007-2013, approvato dalla Giunta regionale nella seduta del 23 dicembre 2009.
L'iniziativa si colloca all'interno dell'Obiettivo 1.4 "Sicurezza integrata" – Linea di azione 1.4.2 "Sistema Unico Integrato delle reti di radiocomunicazione del 118, della Protezione Civile, Polizia Locale e Antincendio Boschivo".
Il PAR FAS ha individuato come Responsabile della linea di azione il Direttore Generale della Direzione Protezione Civile, Prevenzione e Polizia Locale mentre la realizzazione dell'intervento è in capo ad AREU.
Inoltre, l'iniziativa è stata oggetto di comunicazione del Presidente, di concerto con gli Assessori Colozzi, Maullu e Bresciani, alla Giunta del 23 dicembre 2009.

Costo e fonti finanziarie 1.400.000,00 € a valere sul capitolo regionale 7394 "Spese per la realizzazione degli interventi previsti dal PAR-FAS 2007-2012" come da dettaglio per voce di costo indicato nella successiva tabella Costi 2010.

Rischi e criticità Proprio per la stretta correlazione tra il progetto e il progetto nazionale "NUE 2009 integrato", un possibile punto di criticità risiede nella indisponibilità o nel ritardo della disponibilità dell'infrastruttura di comunicazione prevista da quest'ultimo. Questo potrebbe ritardare sia il testing delle funzionalità applicative legate al passaggio delle informazioni tra le forze coinvolte e



W

quindi la disponibilità del sistema nel suo insieme, sia l'attuazione della partenza dell'attività di gestione delle chiamate e il loro dispatching.

Lo sviluppo di standard procedurali dei protocolli di colloquio tra le varie autorità coinvolte nella gestione della sperimentazione del NUE 112, e la relativa compliance normativa va annoverata tra le possibili criticità. Senza standard risulta critico argomentare da parte del Governo Italiano alla CE, l'azione di sistema attivata in via sperimentale nelle tre aree di cui al presente accordo. A tal fine può risultare estremamente efficace il raccordo in fase attuativa, svolto da Invitalia per quanto attiene lo sviluppo di detti disciplinari e per l'analisi di impatto della sperimentazione del NUE 112 sulla normativa europea di riferimento. Il costo per tale attività, relativamente alla prestazione resa per Regione Lombardia, è stimato in 32.000,00 €. Detto importo trova copertura sulle economie derivanti dal PQU Regione Lombardia - MISE DPS – Invitalia, Agenzia per l'Attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa S.p.A., sottoscritto in forma disgiunta, il 18 giugno 2009 (Programma Operativo "Miglioramento della Committenza Pubblica) - Scheda Intervento AR-LOM-01-SCP - Gli indicatori per la valutazione di impatto delle politiche di ricerca e innovazione: applicazione sperimentale e validazione".

Costi 2010 una tantum	Euro
Realizzazione Applicazione NUE 112	143.000,00
Adeguamento Infrastruttura Centrale 118 Varese	321.000,00
Adeguamento Centrale Telefonica 118 Varese	186.000,00
Adeguamento Centrali Altre Forze	50.000,00
Project Management	36.000,00
Campagna di comunicazione al cittadino	64.000,00
TOTALE Costi	800.000,00

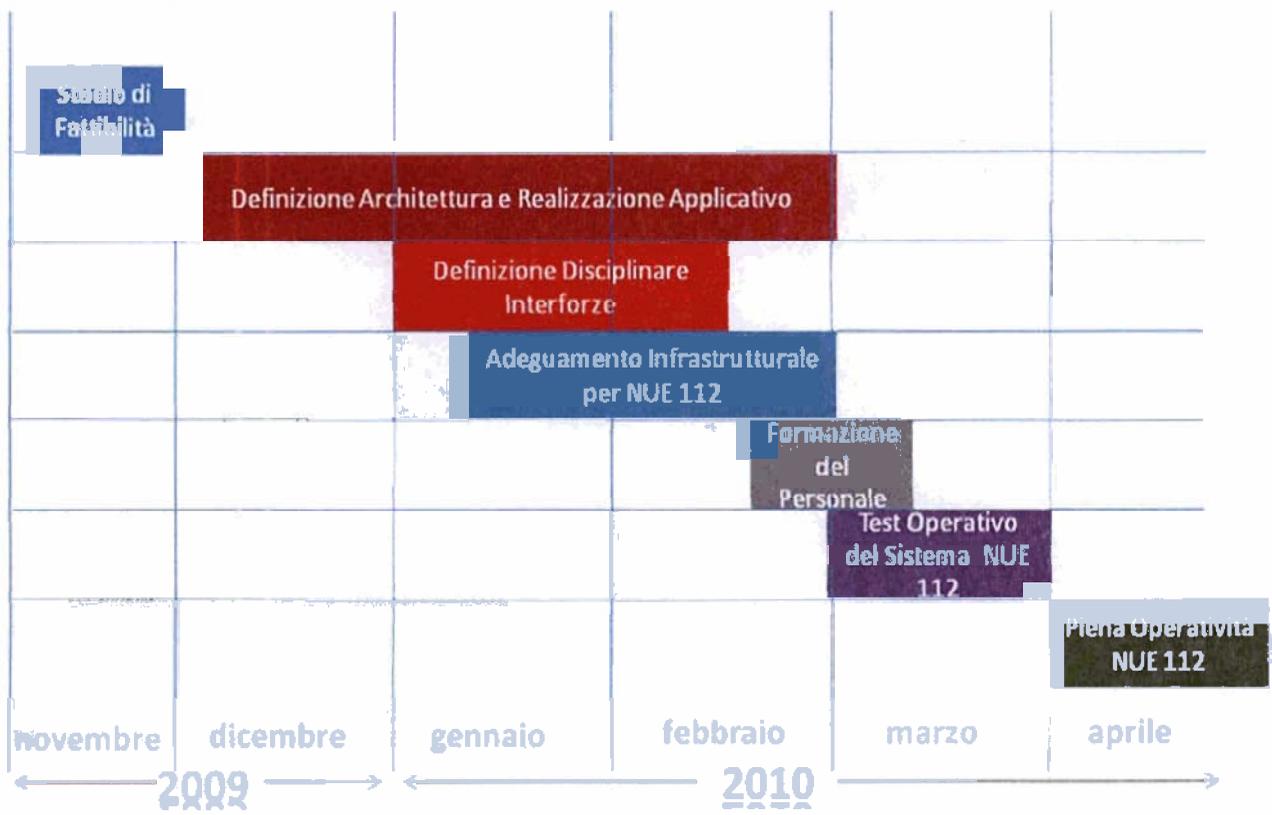
Costi ricorrenti	Euro
Gestione Servizio Multilingua	40.000,00
Risorse Umane per Call Taking	560.000,00
TOTALE Costi Ricorrenti	600.000,00
TOTALE	1.400.000,00

M

[Signature]



Cronoprogramma delle attività



M

[Signature]

4.2 Emilia-Romagna / Ravenna

Titolo intervento	Call Center cd "Laico" per sperimentazione delle funzionalità caratteristiche del Servizio di Numero Unico Emergenza Europeo 112, effettuate presso la Centrale Operativa 118 di Ravenna
Gli obiettivi, i contenuti	Realizzazione delle funzionalità richieste dal servizio Numero Unico di Emergenza Europeo presso la Centrale Operativa 118 di Ravenna e sperimentazione sul campo nel periodo considerato del servizio effettivo. Un importante obiettivo di questa sperimentazione, insieme alle analoghe in Lombardia e Sicilia, è anche di permettere di cancellare la procedura di infrazione contro l'Italia avviata da UE a proposito della mancata implementazione del NUE 112, e costituire il nucleo iniziale per la diffusione successiva alle altre regioni italiane, secondo quanto previsto dal progetto nazionale NUE112 integrato .
Coerenza programmatica	L'obiettivo si integra in un programma quadro inter-regionale che coinvolge in sperimentazioni parallele e coordinate le regioni Lombardia e Sicilia ed ha lo scopo di provare e mettere a punto le procedure da riutilizzare nel programma nazionale NUE2009 integrato richiesto dalla UE .
Costo e fonti finanziarie	1.400.000 euro, costituiti da 800.000 euro di spese una-tantum e da 600.000 euro di spese ricorrenti. Finanziamenti a carico della Regione Emilia-Romagna. Attività non ricorrenti e relativi costi - Realizzazione applicazione specifica per NUE 112 142.000 euro - Adeguamento dell'infrastruttura Centro 118 Ravenna 322.000 euro - Adeguamento call centre 118 di Ravenna 186.000 euro - Altri adeguamenti impianti 50.000 euro - Project Management 36.000 euro - Campagna di comunicazione ai cittadini 64.000 euro TOTALE COSTI 800.000 euro Attività ricorrenti e relativi costi - Gestione servizio multilingua(outsourcing) 40.000 euro - Risorse Umane per Call Taking 560.000 euro TOTALE COSTI RICORRENTI 600.000 euro TOTALE GENERALE COSTI 1.400.000 euro
Rischi e criticità	Non esistono particolari rischi sull'obiettivo nel suo complesso, in quanto tutti gli aspetti che lo compongono sono abbastanza bene determinati. Eventuali rischi si focalizzano sulla tempistica di completamento, sia per il coordinamento e sincronismo della varietà di attività interessate e sia per il fatto che l'esecuzione del programma sarà logicamente subordinata al mantenimento dell'efficienza di servizio del Centro operativo 118 con il quale il presente esperimento deve necessariamente coesistere per le ragioni di praticità, efficacia e costo, così come indicato nella relazione tecnica-
Cronoprogramma delle attività	L'arco di tempo di svolgimento del presente programma, inclusa la sperimentazione operativa, è di 10 mesi . L'inizio sarà contestuale alla approvazione della presente proposta. il programma consta nella sostanza di

Handwritten signatures in blue ink.



due fasi.

La Prima Fase riguarda la messa a punto ed adeguamento dei sistemi tecnologici del Centro Operativo di Ravenna e relative interfacce previste verso l'esterno. In questa fase è compreso anche il reperimento e l'inizio del percorso di formazione del personale operativo: La durata prevista è **4 mesi**

La Seconda Fase riguarda l'avvio e la gestione del servizio operativo sperimentale, includendo tutte le attività di monitoraggio ed affinamento dei dettagli procedurali che appariranno necessari partendo dall'esperienza del campo. Il tempo previsto per questa fase è di **6 mesi**. L'inizio di questa fase potrà essere anticipato, in graduale e parziale sovrapposizione con la Fase precedente al fine di rendere più efficace l'esecuzione del periodo sperimentale operativo.

Eventuali criticità che possono sorgere in fase di attuazione

Le criticità che possono sorgere in fase di attuazione si riferiscono principalmente a due aspetti:

Il primo è la disponibilità nei tempi previsti della rete VPN di interconnessione del Centro "laico" oggetto del programma con i Centri Operativi di 2° livello. Tale rete è infatti realizzata nell'ambito del programma **NUE 112 Integrato**. Nel caso di necessità verrà fatto riferimento alla utilizzazione della rete regionale Lepida a larga banda, ma questo potrebbe non garantire la copertura di tutte le necessità di interconnessione con enti esterni quali Polizia, Carabinieri e Vigili del fuoco. Il secondo elemento di criticità è rappresentato dalle esigenze di coordinamento, e "sincronismo" anche operativo, con le diverse entità "esterne" già citate, quali Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, etc. , anche se in questo momento non paiono esistere in senso generale problematiche specifiche.



16

4.3 Sicilia /Palermo

Titolo intervento Estensione infrastrutturale della Centrale 118 di Palermo per la sperimentazione del Call Centre Laico per il Numero Unico Europeo 112.

Gli obiettivi, i contenuti L'obiettivo del Progetto è l'adeguamento dei locali, delle infrastrutture Hardware e Software, in zona limitrofe all'attuale Centrale Operativa del 118 di Palermo, nonché la selezione e l'addestramento di idoneo personale, che possa essere impiegato nella fase sperimentale del Call Centre laico, in coerenza a quanto definito nel presente Accordo di Programma Quadro Interregionale, sottoscritto da tutte le parti.

La centrale 112 che ospiterà il Pilota dovrà essere adeguatamente strutturata per rispondere in modo coordinato ed integrato alle chiamate telefoniche alle varie forze di emergenza/soccorso effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero.

Inoltre, il Progetto deve prevedere le funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante sia da telefonia fissa che da mobile, la risposta in diverse lingue e l'accesso ai diversamente abili.

Coerenza programmatica La Regione Siciliana partecipa in modo programmatico al presente Accordo interregionale, al fine di garantire e condividere adeguate garanzie alla Commissione Europea in ordine all'attuazione della specifica direttiva e alla replicabilità progressiva dell'intervento sull'intero territorio italiano

Costo e fonti finanziarie Costi e fonti finanziarie saranno stabilite dalla Regione in sede di contestualizzazione del modello. Vengono riportate le tipologie di costi suddivisi in una tantum e costi ricorrenti, che saranno quantificati considerando una popolazione per le Province di Palermo e Trapani interessate alla Sperimentazione che si attesta a 1,7 Milioni di abitanti e al flusso di chiamate di Emergenza/Urgenza relative ad un arco temporale pregresso adeguatamente significativo.

Le Voci di Costo 2010 sono le seguenti (Investimenti)

- Project Management
- Campagna di comunicazione al cittadino
- Coordinamento con le altre forze dell'emergenza
- Realizzazione Applicazione NUE 112
- Selezione operatori
- Formazione applicativa e addestramento operatori
- Adeguamento Infrastruttura Centrale 112 Palermo
- Adeguamento Centrale Telefonica 112Palermo
- Adeguamento Centrali Altre Forze

Le voci di Costo ricorrenti sono le seguenti

- Gestione Servizio Multilingua
- Risorse Umane per Call Taking



Rischi e criticità

Le criticità di progetto sono riconducibili all'adeguamento delle infrastrutture telematiche esistenti nelle centrali interessate all'interconnessione con la sede pilota e ai tempi di configurazione delle VPN tra le sedi e con le altre centrali (112, 113, 115).

Inoltre, l'attuazione della sperimentazione richiede celerità per l'adeguamento organizzativo-tecnologico dei singoli stackholder, in modo da garantire la coerenza programmatica e raggiungere gli obbiettivi prefissati.

La sperimentazione del presente accordo è attuabile se il progetto "NUE112 integrato 2009" consentirà la realizzazione contestuale della VPN dell'emergenza e dei collegamenti con il CED Interforze.

La necessità di utilizzare standard procedurali dei protocolli di colloquio tra le varie autorità coinvolte nella gestione della sperimentazione del NUE 112, e la relativa compliance normativa va annoverata tra le possibili criticità e potrà essere perseguita tramite un raccordo unitario tra le tre aree interessate alla sperimentazione.

Cronoprogramma delle attività

Il crono-programma delle attività verrà definito in sede di contestualizzazione dell'intervento programmatico.



Handwritten signatures in blue ink, including a large stylized 'S' and several smaller initials.

Two large handwritten signatures in blue ink, one appearing to start with 'RW' and the other with a large 'Q'.