

ACCORDO DI COLLABORAZIONE
PER L'ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI DISASTER RECOVERY
TRA LE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA DELLE REGIONI MARCHE E TOSCANA
NELL'AMBITO DEL SERVIZIO 1-1-2 NUE
NUMERO UNICO DI EMERGENZA EUROPEO

TRA

REGIONE MARCHE

Via Gentile da Fabriano n. 9 - Ancona
rappresentata dal Presidente prof. Luca Ceriscioli

E

REGIONE TOSCANA

Piazza del Duomo n. 10 - Firenze
rappresentata dall'Assessore dott. Vittorio Bugli

VISTI

- l'art. 15, comma 1, della Legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" il quale prevede che "Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.";
- la Decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 sull'introduzione di un numero unico europeo per chiamate di emergenza (91/396/CEE);
- la Legge 28 luglio 1993, n. 300 recante la "Ratifica ed esecuzione dell'accordo sullo Spazio economico europeo con protocolli, allegati e dichiarazioni, fatto a Oporto il 2 maggio 1992, e del protocollo di adattamento di detto accordo, con allegato, firmato a Bruxelles il 17 marzo 1993", che prevede l'attivazione del numero unico europeo per le chiamate d'emergenza;
- la Direttiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, relativa al "servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica";
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- la Raccomandazione della Commissione Europea del 25 luglio 2003 sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione;
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni, relativo all'individuazione del Servizio 112 quale numero unico europeo abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008 recante "Numero unico di emergenza europeo 112";

- il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009 concernente “Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112;
- la delibera n. 8/15/CIR dell’Autorità per le Garanzie e per le Telecomunicazioni del 13 gennaio 2015 recante “Adozione del nuovo Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa”;
- la legge 7 agosto 2015, n. 124, recante “Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche” che, all’art. 8, comma 1, lett. a), prevede l’istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d’intesa adottati ai sensi dell’articolo 75-bis, comma 3, del Codice delle comunicazioni elettroniche.

PREMESSO CHE

- con il Protocollo d’Intesa stipulato, a Bruxelles in data 15 giugno 2016, tra i presidenti delle Regioni Marche, Toscana e Umbria è stato concordato, tra l’altro, di dare avvio alle attività per la definizione delle modalità operative per la realizzazione congiunta di una o più Centrali Uniche di Risposta (CUR) per l’attuazione del servizio del “Numero Unico di Emergenza Europeo” (1-1-2 NUE), individuando i soggetti aggregatori unici in relazione agli ambiti territoriali per i quali verranno realizzate le CUR;
- entrambe le Parti hanno comunicato al Ministero dell’Interno, Dipartimento della Pubblica Sicurezza - Commissione Consultiva di cui all’art. 75 bis, comma 2, del Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259, di voler avviare le attività necessarie all’attuazione del Numero Unico di Emergenza Europeo 1-1-2 sul modello della CUR;
- le Regioni Marche ed Umbria hanno concordato La realizzazione di una sola CUR al servizio dei cittadini di entrambe le Regioni e che la stessa sarà ubicata nel territorio della Regione Marche;
- è intento delle Parti operare per garantire la massima efficienza ed efficacia dell’azione di soccorso prestata ai cittadini da parte di tutte le rispettive centrali operative responsabili della gestione delle emergenze.

CONSIDERATO CHE

- il NUE costituisce il primo anello della catena dell’emergency management in Italia;
- le Parti ritengono di interesse comune la realizzazione un sistema di backup tra le rispettive CUR in modo da assicurare, in un’ottica di recovery centralizzato sovraregionale (DROA - Disaster Recovery Over All), le reciproche ed imprescindibili funzionalità di disaster recovery a seguito di eventi non previsti e/o di gravi disservizi;
- le Parti sono in condizioni di poter realizzare tale percorso anche avvalendosi, nell’ambito di appositi protocolli d’intesa, della collaborazione di altre Regioni e PP.AA. nelle quali il modello CUR sia già stato reso operativo.

CONVENGONO

Art. 1

(Recepimento delle premesse)

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.

Art. 2

(Definizione di “non operatività” della CUR)

1. La CUR viene definita “NON OPERATIVA” al verificarsi dei seguenti disservizi:
 - a. mancato funzionamento del software in dotazione alle postazioni di lavoro che impedisce a tutti gli operatori la gestione applicativa delle chiamate d'emergenza (fault del software);
 - b. indisponibilità del CTI (Computer Telephony Integration) che causa la totale assenza di supporto informatico per la gestione delle chiamate di emergenza (fault del CTI);
 - c. indisponibilità fisica della CUR/Sala Operatori NUE 112 (es. per incendio, crollo, ecc.);
 - d. blocco/avarìa di entrambi i server ridondati che rende impossibile il corretto scambio di informazioni con i centri di risposta di secondo livello (PSAP2), inibendo la possibilità di una corretta trasmissione delle schede contatto relative alle chiamate d'emergenza.
2. La “non operatività” della CUR viene stabilita dal Responsabile della CUR che attiva immediatamente la CUR dell'altra Regione, definita “vicaria”.

Art. 3

(Funzionamento del sistema di Disaster Recovery)

1. Il sistema di Disaster Recovery dovrà essere configurato tenendo in considerazione quanto riportato nel documento dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) “*Linee guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni*”, redatto ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50bis “Continuità operativa” del Codice dell'Amministrazione Digitale.
2. I livelli di servizio da garantire in caso di attivazione del Disaster Recovery nonché le relative modalità operative saranno disciplinati in un apposito documento tecnico che verrà perfezionato tra le Parti successivamente alla stipula del presente Accordo di Collaborazione.
3. Tra le funzionalità del sistema di Disaster Recovery dovrà essere prevista anche quella relativa al “trabocco del traffico” nel caso in cui si dovesse verificare un eccesso di chiamate di emergenza che superino i limiti del dimensionamento delle risorse telefoniche di una delle due CUR.

Art. 4

(Allestimento infrastrutture tecnologiche)

1. Le Parti si fanno carico dell'allestimento e della gestione delle necessarie infrastrutture tecnologiche (software e hardware) delle rispettive CUR nonché di far predisporre le necessarie linee dati e fonia (connettività) e di quant'altro necessario a garantire un adeguato livello di sicurezza e di fruibilità del servizio di Disaster Recovery.

Art. 5

(Oneri delle parti)

1. Sono a carico delle Parti i rispettivi oneri economici derivanti dalle attività di cui al precedente art. 4.
2. Nel caso di “non operatività” della CUR, la cui durata dovesse essere stimata in più di 24 ore, al fine di mantenere efficiente il livello dei servizi erogati a favore della popolazione afferente ai territori di competenza di entrambe le Parti, l'Amministrazione della CUR dichiarata “non operativa” si impegna a dislocare presso la CUR “vicaria”, entro le predette 24 ore e sostenendo tutti gli oneri economici connessi diretti e indiretti, un adeguato numero di propri operatori - call taker - affinché gli stessi garantiscano la

piena presa in carico e gestione di tutte le chiamate destinate al Servizio NUE 1 1 2 sino al completo ripristino della CUR dichiarata “non operativa”.

3. Sono a carico delle Amministrazioni responsabili dei centri di risposta di secondo livello (PSAP2) l'allestimento e l'adeguamento tecnologico delle rispettive Centrali/Sale Operative nonché l'interfacciamento con la CUR, secondo le modalità tecniche già definite per il territorio nazionale.

Art. 6
(Responsabilità)

1. Le Parti concordano che, relativamente a quanto previsto nel comma 2. del precedente art. 5., le eventuali responsabilità correlate a errori dei singoli operatori dipendenti dell'Amministrazione della CUR “non operativa” commessi durante il periodo di vicariamento, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno unicamente in capo all'Amministrazione della CUR “non operativa” manlevando l'Amministrazione della CUR “vicaria” da qualsiasi tipo di responsabilità.

Art. 7
(Attivazione del sistema)

1. Le Parti si impegnano a rendere operativo il sistema di Disaster Recovery contemporaneamente all'attivazione e messa in esercizio delle rispettive CUR.

Art. 8
(Durata)

1. Il presente accordo ha la validità di 3 (tre) anni a decorrere dalla data di stipula.
2. Alla scadenza del termine convenuto, potrà essere rinnovata per un periodo di pari durata tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le Parti.
3. Entrambe le Parti potranno recedere dal presente Accordo di Collaborazione con un preavviso di almeno 1 (uno) anno esclusivamente tramite Posta Elettronica Certificata.
4. Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato, l'Amministrazione richiedente si impegna a tenere indenne l'altra Amministrazione da tutti gli oneri economici già sostenuti o che dovranno essere sostenuti fino all'effettiva interruzione del servizio.

Art. 9
(Riservatezza)

1. Le Parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente Accordo di Collaborazione venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Art. 10
(Impegni reciproci)

1. Le Parti, qualora ritenuto necessario, potranno apportare modifiche o integrazioni al presente Accordo di Collaborazione mediante apposito atto aggiuntivo.
2. Ogni controversia relativa all'interpretazione e all'esecuzione del presente accordo viene esaminata dalle Parti.

3. Ove non sia possibile addivenire ad una bonaria composizione della controversia in un congruo termine, le Parti adiranno le competenti giurisdizioni.

Il presente accordo è sottoscritto digitalmente, in data 22 febbraio 2018, ai sensi del combinato disposto dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990 e s.m.i. e dell'articolo 21 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i..

*Regione Toscana
L'Assessore*

Vittorio Bugli

*Regione Marche
Il Presidente*

Luca Ceriscioli
