

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**483 / 2022 del 27/12/2022**

Oggetto: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E PONTIRADIO PR PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP

OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO TRA AREU E PONTIRADIO PR PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD DI ACCESSO AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CUR NUE 112 DA PARTE DEI TPSP

vista la seguente proposta di deliberazione n. 836/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che:

- AREU è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;
- PONTIRADIO PR è società a responsabilità limitata, con sede in Peschiera Borromeo, viale delle Rimembranze n. 20, C.F./P.IVA 03704730963, che opera, tra l'altro, nell'ambito della fornitura di servizi per la sicurezza dei lavoratori, tra cui servizi di risposta in emergenza in caso di malore o infortunio;

PREMESSO altresì che AREU, ai sensi dell'art. 16 L. 33/2009 così come modificato dalla L.R. n. 23 dell'11 agosto 2015, art. 1 co. 1 let. v) e dalla L.R. 22/2019, è responsabile, attraverso la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112, della gestione di accesso ai servizi di emergenza (pubblica sicurezza, soccorso tecnico ed emergenza sanitaria) per il territorio della Regione Lombardia;

RICHIAMATO l'allegato 4 del Disciplinare Tecnico Operativo eCall del Ministero dell'Interno, contenente lo schema di Accordo per la definizione di condizioni standard per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta NUE 112 da parte dei "Third Party Service Providers" (TPSP);

CONSIDERATO che, per quanto sopra, AREU e PONTIRADIO PR tramite i propri rispettivi Uffici competenti, hanno avviato da tempo contatti con l'obiettivo comune di avviare una collaborazione "Private eCall" al fine di erogare un servizio di pubblica utilità;

RICHIAMATO il parere positivo reso dal Direttore della Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU in merito alla sottoscrizione di un nuovo accordo, al fine di formalizzare i contatti intercorsi e avente a oggetto l'utilizzo da parte di PONTIRADIO PR dell'infrastruttura radio di AREU;

RITENUTO, pertanto, per AREU e PONTIRADIO PR, opportuno procedere a perfezionare un nuovo accordo al fine di regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per implementare il sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;

DATO ATTO che AREU, con Prot. 21202 del 14.11.2022, ha manifestato il proprio interesse a rinnovare l'accordo avente ad oggetto una collaborazione con la Centrale Unica di Risposta (CUR NUE 112) di AREU al fine di garantire una migliore gestione dei servizi di risposta in emergenza e che PONTIRADIO PR, con Prot. 23479 del 14.12.2022, ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo, precedentemente concordato dalle parti, con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante;

RILEVATO che la validità del nuovo accordo decorre dalla data del 01.01.2023 e fino al 31.12.2024. Prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza con esclusione del tacito rinnovo.

Dopo il primo anno entrambe le Parti potranno recedere dall'accordo con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, da inviare alle PEC istituzionali;

TENUTO CONTO che:

- PONTIRADIO PR manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che PONTIRADIO PR o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
- PONTIRADIO PR assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni, diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di PONTIRADIO PR. In tutti i predetti casi PONTIRADIO PR assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;

DATO ATTO che l'accordo consta di n. 2 allegati, parti integranti e sostanziali dell'accordo e del presente provvedimento, aventi ad oggetto:

- Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU (all. 1);
- Scheda informativa" (all. 2), attraverso la quale gli operatori della Centrale privata e della CUR si scambiano le informazioni;

PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo F.F. e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare il testo dell'accordo, comprensivo dei n. 2 allegati, parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, autorizzandone la sottoscrizione, tra AREU e PONTIRADIO PR società a responsabilità limitata, con sede in Peschiera Borromeo, viale delle Rimembranze n. 20, C.F./P.IVA 03704730963, finalizzato a regolamentare gli obblighi, le responsabilità e le modalità di accesso e attivazione, nell'ambito del "Private eCall", ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dal Servizio NUE 112, per l'implementazione del sistema di risposta pubblico alle richieste di emergenza provenienti dai TPSP;
2. di stabilire che il predetto accordo ha validità dalla data del 01.01.2023 e fino al 31.12.2024. Prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza con esclusione del tacito rinnovo.

3. di prendere atto che:
 - PONTIRADIO PR manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che PONTIRADIO PR o altre parti ad essi riconducibili, dipendenti o affiliati dovessero causare per attività (azioni o omissioni) connesse all'oggetto del presente accordo, non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa;
 - PONTIRADIO PR assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti soggetti azioni per ottenere il ristoro per danni diretti, indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva è valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'opera di PONTIRADIO PR. In tutti i predetti casi PONTIRADIO PR assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali;
4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri economici a carico del Bilancio aziendale;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Dirigente della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
6. di disporre che le risultanze del presente provvedimento siano comunicate alla Struttura Complessa Sistemi Informativi di AREU per i conseguenti adempimenti;
7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
8. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Per il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi come da delega acquisita agli atti dell'Azienda Migliari Maurizio

Il Direttore Generale Alberto Zoli

ACCORDO
PER LA DEFINIZIONE DELLE CONDIZIONI STANDARD PER L'ACCESSO AI SERVIZI DI
RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CENTRALE UNICA DI
RISPOSTA NUE 112 DI AREU
DA PARTE DI PONTIRADIO IN QUALITÀ 'DI "THIRD PARTY SERVICE PROVIDER"'

Il presente accordo ("Accordo") è stipulato in [data dell'ultima sottoscrizione digitale], ("Data di Efficacia"), da e tra:

Pontiradio PR, società a responsabilità limitata, con sede in Peschiera Borromeo, viale delle Rimembranze n. 20, C.F./P.IVA 03704730963, in atto rappresentata dal Dr. Ruggero Cerizza, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Presidente, di seguito definita PONTIRADIO;

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), con Sede Amministrativa in Via Alfredo Campanini n. 6 – 20124 (MI) e Sede Legale in V.le Monza, 223 – 20126 (MI), C.F./P. IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "Parte" e collettivamente come "Parti").

CONSIDERATO CHE PONTIRADIO, in qualità di TPSP (Third Party Service Provider), opera nell'ambito della fornitura di servizi per la sicurezza dei lavoratori, tra cui servizi di risposta in emergenza in caso di malore o infortunio;

CONSIDERATO CHE AREU è responsabile della gestione dell'accesso ai servizi di emergenza sanitaria per il territorio di Regione Lombardia, attraverso la gestione della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 regionale e, di emergenza sanitaria per l'intero territorio nazionale, attraverso la comunicazione con le Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 regionali competenti o le Centrali Operative 118, per quelle Regioni che non hanno ancora attivato la CUR NUE 112;

CONSIDERATO CHE PONTIRADIO ed AREU hanno un comune interesse ad avviare la collaborazione al fine di implementare la procedura di contatto e attivazione di PONTIRADIO verso AREU, finalizzata all'erogazione di un servizio di pubblica utilità;

TUTTO CIÒ PREMESSO, in considerazione dei reciproci impegni contenuti nel presente accordo, le Parti convengono quanto segue.

Art. 1 (Oggetto)

Il presente accordo definisce le condizioni standard e gli impegni minimi per l'accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 di AREU da parte di PONTIRADIO e da parte di AREU, come definiti all'Allegato 1 del presente Accordo.

Art. 2 (Impegni e modalità di accesso della CUR)

Con l'adesione al presente Accordo, AREU si impegna a concedere l'accesso da parte di PONTIRADIO ai *Public Safety Answer Point* di primo livello ("PSAP1" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate da PONTIRADIO che potrebbero richiedere l'intervento dei servizi di

Pag. 1 di 4

emergenza gestiti dai Public Safety Answer Point di secondo livello ("PSAP2" coincidenti con le Centrali Operative 118) alle seguenti condizioni:

- a. PONTIRADIO seguirà le procedure di notifica incidenti e chiamate d'emergenza descritte nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente accordo.
- b. PONTIRADIO fornirà ad AREU i propri dati di identificazione formali, tra cui dati ufficiali della società/organizzazione e di registrazione della stessa nonché i dati necessari per essere contattato, tra cui nome della società/organizzazione, e-mail, numero di telefono (attivo h 24/7) e nominativo della persona di riferimento da contattare.
- c. AREU si impegna a fornire le necessarie informazioni per contattare, tramite numero telefonico dedicato, la Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 preposta a questo servizio. Nel caso in cui la richiesta di soccorso inoltrata da PONTIRADIO alla CUR NUE 112 di AREU competa a una Centrale Operativa 118 extraregionale, AREU si impegna affinché la CUR regionale che ha preso in carico la chiamata provveda a mettere in contatto PONTIRADIO con il Servizio 118 territorialmente competente.
- d. PONTIRADIO si impegna ad assicurare che i sistemi informativi geografici da esso utilizzati siano adeguati a consentire ad AREU la determinazione del PSAP1/PSAP2 più idoneo da ingaggiare rispetto al luogo in cui si è verificata l'emergenza. PONTIRADIO si impegna a istruire i propri operatori sulle procedure specifiche definite dalla CUR NUE 112 per la gestione delle chiamate di emergenza, secondo le indicazioni di AREU.
- e. Le Parti convengono sin da ora che, al fine di migliorare il servizio reso possono essere apportate modifiche all'accordo stesso, tramite scambio di idonea corrispondenza.

Art. 3 (Ritiro della concessione di accesso)

AREU ha il diritto di revocare l'accesso diretto alla CUR NUE 112 qualora PONTIRADIO non gestisca le chiamate di emergenza ai sensi del presente documento o difformemente agli standard consolidati da AREU. In caso di riscontro di gestione anomala rispetto all'oggetto del presente documento da Parte di PONTIRADIO, AREU provvede a effettuare una contestazione scritta formale, definendo un adeguato termine, riportato nella contestazione stessa, per permettere a PONTIRADIO di adeguarsi alle prescrizioni aggiornando, se necessario, le proprie procedure, evitando in tal modo il ritiro della concessione di accesso.

Nel caso predetto aggiornamento non venisse effettuato, AREU può, a proprio insindacabile giudizio, revocare l'accesso da parte di PONTIRADIO alla CUR NUE 112.

Art. 4 (Durata)

Il presente accordo decorre dalla data del 01/01/2023 e durerà fino al 31.12.2024. Tre mesi prima della data di scadenza l'accordo potrà essere rivalutato e, a parità di condizioni, rinnovato tramite scambio di idonea corrispondenza. È escluso il tacito rinnovo del presente accordo.

Dopo il primo anno entrambe le Parti potranno recedere dall'accordo con un preavviso scritto di almeno 60 giorni, da inviare ai seguenti indirizzi PEC:

per AREU: protocollo@pec.areu.lombardia.it

per PONTIRADIO: pontiradiopr@pec.gruppoinditel.it.

Art. 5 (Responsabilità)

PONTIRADIO manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che la stessa PONTIRADIO o terzi da essa dipendenti o affiliati, dovessero

causare per attività connesse e oggetto del presente accordo, e non derivanti da responsabilità riconducibile direttamente ad AREU stessa.

PONTIRADIO assume su di sé ogni responsabilità in merito al servizio direttamente gestito e contrattualizzato con i soggetti fruitori dello stesso, obbligandosi a manlevare e tenere indenne AREU da qualsiasi tipo di responsabilità nel caso in cui vengano promosse dai predetti terzi azioni per ottenere il ristoro per danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali subiti, restando inteso che tale manleva sarà valida per le ipotesi in cui gli inadempimenti siano inequivocabilmente riconducibili all'operato di PONTIRADIO. In tutti i predetti casi PONTIRADIO assume a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.

Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori della CUR NUE 112, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno in capo ad AREU.

Art. 6 (Condizioni economiche)

Dal perfezionamento del presente accordo non derivano oneri economici a carico dei bilanci delle Parti coinvolte.

Nel caso in cui in futuro venissero implementati diversi sistemi di comunicazione e/o connessione per le finalità di cui al presente accordo, le Parti, previa condivisione, dovranno perfezionare un apposito addendum al presente accordo che definisca sia la tecnologia di connessione sia i relativi costi.

Art. 7 (Controversie)

In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le Parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le Parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 8 (Riservatezza)

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 atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

Art. 9 (Protezione dei dati personali)

Le Parti si impegnano, nell'ambito del trattamento dei dati personali e/o sensibili connessi all'esecuzione del presente accordo, a rispettare la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali ed il Regolamento Generale per la Protezione di Dati – Regolamento UE 2016/679) e successive modifiche e/o integrazioni.

Art. 10 (Piano di prevenzione della corruzione – Codice di comportamento)

PONTIRADIO, con la sottoscrizione del presente accordo, si impegna al rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento (tutti visibili e consultabili sul sito internet di AREU), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Art. 11 (Imposte e oneri)

Le imposte e gli oneri simili per le registrazioni di legge sono a carico di PONTIRADIO per entrambe le Parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Il presente accordo è redatto in un unico originale sottoscritto digitalmente. Le Parti sottoscrivono digitalmente il presente accordo attraverso i loro funzionari debitamente autorizzati.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da Alberto Zoli Direttore Generale

PONTIRADIO in atto rappresentata da Ruggero Cerizza Presidente

Le Parti stipulanti approvano specificatamente l'articolo "Controversie" relativo alla competenza del Foro.

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da Alberto Zoli Direttore Generale

PONTIRADIO in atto rappresentata da Ruggero Cerizza Presidente

In allegato:

All. 1 – Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU

All. 2 – Scheda informativa

** SCHEDA CONTATTO - PONTI RADIO PR **

DATA RICHIESTA: gg/mm/aaaa ORA RICHIESTA: hh:mm

DATI ORIGINATORE

NUM PRATICA: xxxxxx (Numero progressivo di sessione)

TIPO EVENTO: "Emergenza Sanitaria / Emergenza Sicurezza / Emergenza Ambientale"

SOCIETA': Ponti Radio PR

CONTATTO: Nome Operatore AGE

TEL. CONTATTO: Tel. 0250990900

MAIL CONTATTO: -

DATI EVENTO

DATA/ORA EVENTO[A]: gg/mm/aaaa hh:mm

INDIRIZZO:

LOCALITA':

PROVINCIA:

AFFIDABILITA' INDIRIZZO: "Non Confermate / Dichiarate precedentemente all'evento / Confermato con contatto "

N. FERITI: numero feriti

N. PERSONE COINVOLTE: numero persone coinvolte

COORDINATE (LAT, LONG): (es. 44.838 11.624 (gradi decimali))

ULTIMO AGGIORNAMENTO COORDINATE: gg/mm/aaaa hh:mm

AFFIDABILITA': "Verificate/Non Verificate"

NOTE OPERATORE SU LOCALITA':

NOTE OPERATORE SU EVENTO:

DATI PAZIENTE

GENERALITA': -

RECAPITO TELEFONICO: -

LINGUA PARLATA: Italiano

ALTRI DATI:

ALLEGATO 1

Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU

1. Procedure per la notifica alla CUR di emergenza/incidenti

PONTIRADIO si adopererà per determinare se l'emergenza richiede l'intervento dei servizi di emergenza, ciò senza causare un ritardo significativo ai fini del soccorso nel processo di notifica. Le situazioni di non-emergenza verranno gestite in autonomia da PONTIRADIO.

Il personale di PONTIRADIO, raccolte sufficienti informazioni per quanto riguarda l'emergenza che si è verificata, avvia una chiamata telefonica vocale alla CUR NUE 112 e contestualmente invia una scheda informativa, il cui contenuto è definito in allegato (allegato 2). La scheda contiene, ove disponibili, le seguenti informazioni:

- a. Posizione attraverso le coordinate espresse in decimale e, ove disponibile, località, via e provincia
- b. descrizione dell'emergenza
- c. presenza di feriti
- d. il numero di telefono cui richiamare PONTIRADIO
Informazioni ulteriori:
- e. ulteriori informazioni rilevanti per le organizzazioni di emergenza (es. caduta, ustione, elettrocuzione, ecc.)
- f. ove disponibile, un numero telefonico del lavoratore che origina la segnalazione di emergenza, necessaria per operazioni di richiamata da parte della CUR NUE 112 o delle amministrazioni ingaggiate per il soccorso.

2. Doveri e obblighi di AREU

Gli impegni di AREU ai sensi del presente accordo si limitano a rispettare quanto segue in esecuzione dell'accordo stesso:

- a. fornire i numeri di telefono "lunghi" specifici sui quali PONTIRADIO può raggiungere direttamente la CUR NUE 112 in ogni momento;
- b. fornire a PONTIRADIO il numero di presa in carico;
- c. informare immediatamente PONTIRADIO su nuovi numeri o cambiamenti dei confini geografici di gestione delle chiamate nello stesso modo e secondo le stesse modalità applicate alle chiamate 112;
- d. tutte le leggi e normative applicabili in materia di protezione dei dati;
- e. monitorare il livello di qualità del filtro delle chiamate operato da PONTIRADIO, evidenziando ove necessario l'opportunità di correttivi al processo di trasferimento. Ove la quantità di chiamate improprie trasferite dovesse incidere sulla qualità del servizio reso dalla CUR NUE 112 sospendere l'accesso di PONTIRADIO alla CUR NUE 112.

3. Doveri e obblighi di PONTIRADIO

PONTIRADIO è responsabile di quanto segue:

- a. fare quanto possibile per garantire che i numeri di telefono specifici comunicati da AREU vengano utilizzati solo per casi di emergenza;
- b. comunicare ad AREU l'indirizzo IP pubblico dal quale proverranno le schede informative;
- c. che tutte le chiamate di emergenza saranno comunicate e trasferite alla CUR NUE 112 prioritariamente in lingua nazionale (italiano) e, secondariamente, in lingua inglese;
- d. mettere l'operatore della CUR NUE 112, su richiesta dello stesso, in contatto diretto, ove possibile, con il lavoratore interessato dall'evento ed eventualmente, se necessario, supportare con la traduzione effettuata direttamente da parte dell'operatore PONTIRADIO o utilizzando il servizio di interpretariato telefonico disponibile per la CUR NUE 112;
- e. che alla CUR NUE 112 siano fornite le informazioni contenute nella scheda informativa (allegato 2);
- f. definire adeguati Piani di Business Continuity che siano coerenti e conformi con la materia oggetto del presente Protocollo e che garantiscano il ripristino dell'attività entro il limite massimo di due ore in caso di interruzione del servizio.

4. Clienti di PONTIRADIO

Allo stato attuale la soluzione per la gestione della chiamata di emergenza da PONTIRADIO è destinata a essere offerta ai lavoratori riferibili a PONTIRADIO e ai suoi clienti.

5. Test

Prima di avviare attivamente la collaborazione le Parti si impegnano a effettuare test in date e modalità reciprocamente concordate.

Sono previste prove periodiche per assicurarsi sia che nell'ambito del presente accordo i numeri dedicati siano effettivamente attivi sia della piena operatività della CUR NUE 112 preposta al servizio e che, infine, il trasferimento della scheda informativa avvenga in modo regolare.