



DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

381 / 2020 del 04/12/2020

Oggetto: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO PER LA DEFINIZIONE DEL RAPPORTO CON LO SVILUPPATORE DEL SOFTWARE UTILIZZATO NELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA DEL SERVIZIO NUE 112 DI AREU E RIUSO



OGGETTO: APPROVAZIONE DELL'ACCORDO PER LA DEFINIZIONE DEL RAPPORTO CON LO SVILUPPATORE DEL SOFTWARE UTILIZZATO NELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA DEL SERVIZIO NUE 112 DI AREU E RIUSO

vista la seguente proposta di deliberazione n. 594/2020, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza, nell'ambito dei LEA, garantisce su tutto il territorio regionale (rif. Art.16 L.33/2009 così come modificato dalla L.R. n. 23 dell'11 agosto 2015, art.1 co.1 let.v), tra le altre funzioni, lo svolgimento e il coordinamento intra regionale e interregionale delle funzioni a rete relative all'indirizzo, al coordinamento e al monitoraggio dell'attività di emergenza urgenza extra ospedaliera come modificata dalla L.R. 11 agosto 2015 n.23 e dalla L.R. n. 22 del 10.12.2019 "Seconda legge di semplificazione 2019" la DGR 2701 del 23.12.2019 "Costituzione Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) e, infine, del numero unico nazionale 116.117 per l'accesso ai servizi di cure mediche non urgenti e altri servizi sanitari, la cui attivazione concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità/priorità (Centrale Operativa Integrata- ex Centrale Operativa Continuità Assistenziale-CO.CA);

PREMESSO che AREU è stata individuata come soggetto preposto a garantire anche l'operatività delle Centrali uniche di risposta del servizio 112 sul territorio regionale e successivamente a mettere a disposizione con accordi di riuso il proprio know how ad altri enti pubblici a ciò autorizzati;

PRECISATO che è stato avviato allo scopo un percorso di innovazione tecnologico con la società Beta 80 SpA e che nel 2014 - con deliberazione n. 280 - sono stati approvati (a) il contratto per la regolamentazione di uso/riuso dei moduli sviluppati da Beta 80 SpA, software e sistemi per la gestione delle CUR del servizio 112 con scadenza 31.12.2024 e (b) il contratto di definizione delle condizioni di fornitura dei servizi facilitanti il riuso dei moduli per la gestione delle CUR con scadenza 31.12.2020;

RITENUTO, quindi, opportuno procedere all'aggiornamento degli accordi in essere, in primo luogo quello della lettera (a) in scadenza, anche in ragione degli adempimenti normativi connessi alle modifiche apportate al Codice dell'Amministrazione Digitale in materia di riuso;

PRECISATO che Beta80 riconosce la piena titolarità in capo ad AREU della piattaforma NUE 112 e dei relativi 7 moduli e provvede alla consegna dei codici sorgente, rendendosi, altresì, disponibile ad aggiornare la piattaforma in modo gratuito per AREU;

RAVVISATA la necessità di garantire la riservatezza dei codici sorgente si ritiene necessario che gli stessi vengano depositati, in via fiduciaria, presso il Notaio Rosalinda Cristiano, già individuata con Delibera 356/2020 del 13/11/2020, con studio principale in Voghera Via Agostino Depetris n°15 e sede secondaria in Milano Via Rugabella n°1. Si procederà con atto successivo alla definizione della relativa spesa.

RITENUTO di concedere a Beta80 la possibilità di utilizzare i codici sorgenti in ambito non coperto dall'applicazione del CAD che prevede il riuso dei codici di proprietà delle pubbliche amministrazioni e che la stessa si rende disponibile a supportare gli enti che

avanzassero richiesto di riuso ad AREU anche con prestazioni a titolo oneroso oggetto di specifici accordi a cui AREU resterà estranea;

PRESO ATTO che i codici sorgente non possono essere messi a disposizione, ai sensi del CAD, degli enti per le implicazioni connesse all'ordine e sicurezza pubblica e che il loro utilizzo richiede uno specifico accordo tra enti richiedenti e AREU;

PRESO ATTO della dichiarazione, di seguito allegata quale parte integrante e sostanziale della deliberazione, resa dal Proponente del procedimento che attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo 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 per la definizione del rapporto con lo sviluppatore, Beta 80 SpA, della piattaforma software NUE 112 e dei relativi 7 moduli utilizzato nelle centrali uniche di risposta del servizio NUE 112 di AREU e riuso, come da accordo e relativo allegato, entrambi allegati quali parti integranti e sostanziali al presente provvedimento;
2. di ricevere in consegna da Beta80 i codici sorgente della piattaforma software NUE 112 e dei relativi 7 moduli, i connessi manuali di installazione e di gestione da utilizzare a norma di legge per il riuso;
3. di depositare in via fiduciaria i codici sorgente, per garantirne la riservatezza, presso il Notaio Rosalinda Cristiano, già individuata con Delibera 356/2020 del 13/11/2020, con studio principale in Voghera Via Agostino Depetris n°15 e sede secondaria in Milano Via Rugabella n°1. Di definire con atto successivo la relativa spesa;
4. di disporre che il presente accordo avrà durata dal momento della sottoscrizione fino al 31.12.2025;
5. di prendere atto che nessun onere economico deriverà per AREU dall'accordo in oggetto;
6. di consentire a Beta80 l'uso dei codici sorgente in aree non coperte dall'applicazione del Codice dell'amministrazione digitale nei limiti consentiti dal presente accordo;
7. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott. ssa Domenica De Giorgio Dirigente della S.C. Affari Generali e Legali di AREU;
8. di disporre la trasmissione del presente provvedimento alle Strutture aziendali interessate;
9. 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 es.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
10. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Azienda, 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 Luca Filippo Maria Stucchi

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

Il Direttore Generale Alberto Zoli

DEFINIZIONE RAPPORTO CON LO SVILUPPATORE DEL SOFTWARE

UTILIZZATO NELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA DEL SERVIZIO NUE 112 DI AREU E RIUSO

Si stipula il seguente contratto tra:

Azienda Regionale Emergenza Urgenza (di seguito per brevità AREU), con sede in Milano, Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA 03128170135, in atto rappresentata da Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale, munito degli occorrenti poteri;

e

Beta80 S.p.A. Software e Sistemi (di seguito per brevità Beta80), con sede in Milano, via Socrate n. 41, codice fiscale e Registro Imprese di Milano n. 08540780155, P. IVA n. 13274760159 e REA MI-1232203, in atto rappresentata da Alfredo Lovati, nella sua qualità di Presidente e Legale Rappresentante, munito degli occorrenti poteri;

congiuntamente definite **Parti**.

PREMESSO CHE

- Dal 2009 intercorre un rapporto di collaborazione tra AREU e la società Beta80 S.p.A. ai fini dell'implementazione di un percorso di innovazione tecnologica successivamente estesa anche all'implementazione del prodotto NUE 112;
- AREU e Beta80 hanno sottoscritto nel 2014 un accordo di concessione e regolamentazione dei diritti di uso e riuso dei 6 (sei) moduli sviluppati per la gestione dei Call Center (oggi Centrali Uniche di Risposta – CUR) del servizio NUE 112 messi a disposizione di AREU al fine di consentire il riuso degli stessi nello stretto ambito della gestione dei Call Center del servizio NUE 112 cosiddetti "Laici";
- AREU e Beta80 nel rispetto del testo vigente al momento della sottoscrizione dell'accordo dell'art. 69, c. 4 del D.Lgs. n. 82 del 2005, n. 82 (Codice dell'Amministrazione Digitale), avevano, altresì, disciplinato che Beta80 fornisse a precise condizioni e su richiesta

di altri Enti i servizi che consentono il riuso dei 6 (sei) moduli sviluppati per la gestione dei Call Center del servizio NUE 112 dopo specifiche autorizzazioni di AREU;

- AREU e Beta80, con il presente accordo intendono regolamentare e aggiornare le condizioni contenute nell'accordo del 22/10/2014, negli aspetti relativi ai codici sorgente e al riuso, ai sensi della nuova disciplina del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) come modificata nel 2017 e secondo le indicazioni dell'AGID del 2019 in relazione ai moduli per la gestione delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del servizio NUE 112, anche con le descrizioni tecniche contenute nell'allegato al presente accordo.

1. Premesse

Le premesse e l'allegato costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo e hanno valore di patto.

2. Oggetto

Con il presente accordo, che annulla e sostituisce integralmente il precedente contratto sottoscritto tra le Parti in scadenza il prossimo 31.12.2020, le Parti stabiliscono che Beta80 riconosce in capo ad AREU la piena titolarità della piattaforma NUE 112 e dei relativi codici sorgenti comprensivi dei 7 (sette) moduli sviluppati per la gestione delle CUR del servizio NUE 112 e meglio identificati nell'allegato, consegnando contestualmente i codici sorgente.

Beta80 si impegna a fornire la manutenzione evolutiva, normativa, la risoluzione di bug fixing, anomalie e le piccole migliorie che riguardino la sola ergonomia del software (piccole MEV ovvero piccole manutenzioni evolutive) oltre all'ordinaria gestione della citata piattaforma e dei 7 (sette) moduli senza alcun onere per AREU.

L'Ente richiedente, allo scopo di migliorare la governance e l'affidabilità dell'infrastruttura e al fine di dotare le CUR di tutti gli strumenti tecnologici necessari a una più efficace gestione delle chiamate di emergenza, può approvvigionare servizi, attività, e prodotti basilari per

l'installazione e l'attivazione funzionale dei moduli sia concessi in riuso sia aggiuntivi non soggetti a riuso, presso operatori economici del settore tra i quali anche Beta80 sviluppatore della piattaforma NUE 112 e dei 7 moduli oggetto del presente contratto, detti servizi/attività/prodotti sono indicati nell'allegato al presente accordo.

Le Parti danno atto che i codici sorgente non possono essere pubblicati, come richiesto dal CAD per ragioni di ordine e sicurezza pubblica.

Le Parti stabiliscono che i codici sorgente possono essere utilizzati dalla Beta80 fuori dalla sfera di applicazione del CAD anche con finalità commerciali e di sviluppo e miglioramento del software nel rispetto delle norme vigenti.

AREU si riserva di rivedere tale disposizione in presenza di segnalazioni di violazioni di norme.

3. Proprietà intellettuale

Il prodotto (software, progetto e altro) è di proprietà di AREU che vanta il diritto esclusivo di fare, farsi fare, usare, modificare, concedere l'uso del prodotto e delle sue evoluzioni.

AREU può consentire l'utilizzo da parte di pubbliche amministrazioni tramite la concessione del riuso.

AREU riconosce la partecipazione della Beta80 alla creazione del software e consente alla stessa di utilizzare i codici e di migliorare gli applicativi, nell'ambito di quanto disciplinato nel presente accordo.

4. Responsabilità

Le Parti danno atto che Beta80 sarà responsabile in ordine al pieno funzionamento della piattaforma e moduli (bugfix, anomalie, sicurezza e invulnerabilità del software).

Nel caso di utilizzo della piattaforma software comprensiva dei 7 (sette) moduli da parte di terzi per riuso AREU e Beta80 non assumono alcuna responsabilità.

5. Definizione dei prodotti e servizi

Le Parti danno atto che i rapporti intercorrenti tra Beta80 e enti terzi a cui sia stato concesso il

riuso saranno regolati direttamente tra Beta80 e il soggetto terzo.

Si precisa a titolo meramente esemplificativo:

- L'ente richiedente il riuso deve mettere a disposizione una centrale configurata e dimensionata con dispositivi hardware adeguati all'operatività.
- Beta80 provvede all'erogazione dei servizi utili per l'attivazione di una CUR del servizio NUE 112 come definiti nell'allegato e dimensionati secondo le specifiche esigenze della CUR di riferimento con oneri a carico del soggetto terzo come da ipotesi contenute nell'allegato.
- Beta80, inoltre, provvede all'erogazione dei prodotti utili per l'attivazione di una CUR del servizio NUE 112 del taglio minimo di 5 (cinque) postazioni operatore e massimo di 50 (cinquanta) come descritti nell'allegato.

Nell'ambito del presente contratto nessun onere economico è posto a carico del bilancio di AREU.

6. Durata

Il presente impegno contrattuale decorre dalla sua sottoscrizione e sino al 31.12.2025, con esclusione del tacito rinnovo.

Alla scadenza del termine convenuto le Parti, nel caso ritenessero utile pattuire un rinnovo ovvero una proroga anche minima dell'accordo, potranno procedere alla formalizzazione tramite scambio di idonea corrispondenza.

7. Imposte e oneri

Le imposte e gli oneri similari per eventuali registrazioni, se dovuti, sono a carico delle rispettive Parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

8. Controversie

In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo,

pag. 4

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.

9. Piano di prevenzione della corruzione Codice di comportamento e modello organizzativo

Le Parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione e Codice di comportamento e Modello Organizzativo ovvero documenti similari adottati in base a specifiche norme applicabili alle parti (tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet), le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni del presente accordo, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

10. Modifiche

Qualsiasi modifica o integrazione al presente accordo dovrà avvenire per iscritto e formalizzate con le stesse modalità di approvazione del presente atto.

11. Riservatezza dei dati

Nell'ambito dei loro rapporti contrattuali, le Parti si impegnano a rispettare i regolamenti in vigore applicabili al trattamento dei dati personali e, in particolare, il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 applicabile dal 25 maggio 2018 e normativa nazionale di riferimento laddove applicabile.

Letto, confermato e sottoscritto.

Milano, data della sottoscrizione.

Per AREU, il Direttore Generale Alberto Zoli

Per Beta80 S.p.A. Software e Sistemi, il Presidente Alfredo Lovati

Le Parti stipulanti, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del c.c., dichiarano di aver preso visione ed accettare espressamente le clausole di cui agli articoli: 1. Premesse, 3.

pag. 5

Proprietà intellettuale, 5. Definizione dei prodotti e servizi oggetto della fornitura e 8. Controversie.

Per AREU, il Direttore Generale Alberto Zoli

Per Beta80 S.p.A. Software e Sistemi, il Presidente Alfredo Lovati

ALLEGATO

**ALL'ACCORDO TRA AREU E BETA 80 SPA DI DEFINIZIONE RAPPORTO CON LO SVILUPPATORE DEL SOFTWARE
UTILIZZATO NELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA DEL SERVIZIO NUE 112 DI AREU E RIUSO**

DICEMBRE 2020

Sommario

1	Introduzione	3
2	Licenziamento della piattaforma gestionale NUE 112 nell'ambito del RIUSO	3
2.1	Moduli NUE 112 disponibili in RIUSO	3
2.2	Moduli NUE 112 non soggetti a RIUSO approvvigionabili a titolo oneroso.....	4
3	Servizi professionali erogati da Beta 80	6
3.1	Servizi Beta80 per l'attivazione ("set-up") della CUR NUE 112.....	6
3.2	Servizi Beta80 per la manutenzione ed il supporto applicativo a fronte di pagamento di un canone da parte degli enti	6
4	Licenze applicative NUE 112 a pagamento.....	7

1 Introduzione

Il presente documento descrive le licenze e i servizi professionali ad esse associati che si rendono disponibili - anche a titolo oneroso a favore di terzi - nell'ambito del contratto di RIUSO della piattaforma software gestionale denominato NUE 112 i cui moduli specifici per l'erogazione del servizio sono di proprietà dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia (AREU).

2 Licenziamento della piattaforma gestionale NUE 112 nell'ambito del RIUSO

2.1 Moduli NUE 112 disponibili in RIUSO

I moduli NUE 112 soggetti al RIUSO sono tutte e sole le componenti applicative specificamente sviluppate, per conto AREU, allo scopo di implementare i processi specifici del servizio NUE 112.

I moduli soggetti a RIUSO sono i seguenti:

- 1. NUE 112 - Modulo interconnessione CED I/F:** realizza le comunicazioni con l'infrastruttura CED Interforze del Ministero dell'Interno necessarie ad eseguire la localizzazione dell'utente chiamante
- 2. NUE 112 - Modulo app WhereARE U:** realizza le comunicazioni con la componente server del servizio Where ARE U ed abilita di conseguenza la CUR NUE 112 a ricevere e gestire correttamente le chiamate generate dall'omonima applicazione per smartphone
- 3. NUE 112 - Modulo eCall:** consente la corretta ricezione e gestione delle chiamate generate dai sistemi eCall a bordo dei veicoli che ne sono equipaggiati
- 4. NUE 112 - Modulo gestione scheda contatto:** consente la corretta creazione e classificazione dell'evento secondo il disciplinare del servizio NUE 112
- 5. NUE 112 - Modulo gestione PCCT:** definisce a livello applicativo la suddivisione del territorio gestito dalla CUR 112 in termini di competenze dei PSAP di secondo livello. Tale suddivisione delle competenze è normalmente definita su base geografica e temporale
- 6. NUE 112 - Modulo invio scheda contatto:** consente l'individuazione della Centrale Operativa di secondo livello competente per il particolare evento e le eventuali Centrali Operative di secondo livello da interessare per conoscenza. Il modulo realizza anche l'invio telematico della scheda contatto alle suddette Centrali Operative ed informa l'Operatore della sua avvenuta ricezione
- 7. NUE 112 - Modulo AML:** consente la ricezione ed elaborazione dei dati di localizzazione inviati dagli smartphone degli utenti chiamanti secondo le logiche e lo standard Advanced Mobile Location.

2.2 Moduli NUE 112 non soggetti a RIUSO approvvigionabili a titolo oneroso

I seguenti moduli applicativi non rientrano nella definizione del RIUSO ma possono essere acquisiti, presso operatori economici del settore tra i quali anche Beta80 sviluppatore della piattaforma NUE 112 e dei 7 moduli oggetto del riuso, dall'Ente richiedente allo scopo di migliorare la governance e l'affidabilità dell'infrastruttura e al fine di dotare gli operatori di Centrale Operativa degli strumenti tecnologici necessari a una più efficace gestione delle chiamate di emergenza.

- 1. NUE 112 - Modulo Cartografico:** realizza la visualizzazione dei dati geolocalizzati dell'applicativo NUE 112 come la posizione del chiamante, gli eventi in corso e i Punti di Interesse. Tale visualizzazione è disponibile sui layer cartografici nativi dell'applicazione NUE 112 (mappe TomTom), su layer esterni di proprietà dell'Ente e su layer pubblici (servizi GoogleMaps e OpenStreetMaps)
- 2. NUE 112 - Modulo CTI:** realizza l'integrazione con la piattaforma telefonica, inclusa l'importazione automatica dei dati identificativi del chiamante e di quanto necessario alla sua localizzazione tramite interrogazione al CED Interforze. Per questo modulo è prevista l'opzione di ridondanza applicativa a bilanciamento di carico
- 3. NUE 112 - Modulo Integrazione registratore:** realizza le comunicazioni con la piattaforma di registrazione delle chiamate allo scopo di eseguire la marcatura dei file di registrazione con le informazioni relative agli identificativi univoci della scheda contatto e dell'Operatore che ha gestito la chiamata
- 4. NUE 112 - Modulo Gestione SMS:** consente la gestione delle chiamate di emergenza realizzate dai cittadini mediante messaggistica SMS. La funzionalità è attualmente resa possibile attraverso l'integrazione con il servizio InfoTIM che non è incluso nel presente contratto
- 5. NUE 112 - Modulo Accessi DMZ/read-only:** realizza l'accesso in modalità read-only (e/o read-write) alla piattaforma applicativa di Centrale da parte di utenze esterne alle quali sono fornite viste customizzate sulla base delle specifiche esigenze. Basato su un accesso web sicuro, il servizio è normalmente rivolto a Enti esterni non direttamente coinvolti nel processo di gestione delle chiamate 112 ma comunque **interessati** ad avere visibilità sulle emergenze in corso eventualmente filtrate secondo le loro competenze (ad esempio Corpi di Polizia Locale, Prefetture, ...)
- 6. NUE 112 - Modulo Analytics&Reporting:** realizza il motore di Business Intelligence ed il Data Warehouse nativo dell'applicazione gestionale NUE 112 che consentono la **produzione** di report e statistiche avanzate sul servizio 112 erogato dalla CUR
- 7. NUE 112 - Opzione Trabocco&DR:** consente la gestione efficace del trabocco telefonico e l'attivazione del Disaster Recovery su una CUR remota attraverso repliche a livello applicativo e transazionale delle scritture sul RDBMS. Ai fini del Disaster Recovery questa opzione richiede l'esistenza di un sito remoto opportunamente attrezzato in termini di risorse computazionali e storage a cura dell'Ente richiedente per eseguire il vicariamento della CUR
- 8. NUE 112 – Modulo DinamiCall:** consente l'attivazione di uno strumento di localizzazione GPS e scambio dati real-time fra operatore della CUR e cittadino dotato di smartphone sul quale non sono richieste installazioni di software specifico. I dati scambiati includono chat, invio di fotografie e videostreaming.

Il servizio DinamiCall è basato su una piattaforma applicativa multi-tenant ospitata nel cloud Microsoft Azure ed è erogato tramite istanza applicativa dedicata alla Committente.

L'istanza cloud Microsoft Azure di base si avvale delle seguenti risorse:

- Supporto di 15.000 sessioni DinamiCall / mese
- Alta affidabilità (uptime rate del 99,99% annuo)
- 100 GByte /mese di banda in uscita dal cloud
- Banda in ingresso al cloud illimitata
- 1TByte di storage
- Security Center e Gateway firewall (Sicurezza perimetrale su risorse e endpoint)
- Notifiche via e-mail (alert di raggiungimento soglie di consumo delle risorse cloud)
- Integrazione con API InfoTIM per invio SMS e interrogazione sul numero di SMS inviati/residui

Qualora la Committente preferisca non usufruire della piattaforma InfoTIM l'istanza di base può essere ampliata con il servizio di invio SMS nativo di DinamiCall che si declina nelle opzioni più sotto descritte.

La medesima istanza cloud può gestire simultaneamente diverse centrali operative. È quindi possibile per una singola Committente che ha in gestione più di una CUR avvelarsi di un'unica istanza cloud opportunamente dimensionata.

Per il dimensionamento preciso dell'istanza cloud sulla base delle specifiche necessità della Committente è reso disponibile un tool di configurazione; tale strumento consente di definire le risorse cloud effettivamente necessarie sulla base dei seguenti parametri di ingresso:

- numero di sessioni/mese attese
- incidenza del traffico di tipo multimediale atteso (foto e videostreaming).

L'istanza cloud di base sopra descritta può essere ampliata in termini di:

- Sessioni attese al mese; l'incremento è a multipli di 15.000 sessioni/mese
- Banda in uscita dal cloud attesa al mese; l'incremento è a multipli di 5 GB/mese di banda
- Pacchetti di SMS / mese (opzione di ampliamento applicabile solo se non viene utilizzata la piattaforma InfoTIM); l'incremento è a multipli di 1.000 SMS/mese
- Opzione di personalizzazione del numero mittente SMS – numero cellulare italiano standard. L'opzione è applicabile nei casi in cui non viene utilizzata la piattaforma InfoTIM a cui, se disponibile, viene delegata tale personalizzazione
- Opzione di personalizzazione del numero mittente SMS – numero breve (es. 43043). L'opzione è applicabile nei casi in cui non viene utilizzata la piattaforma InfoTIM a cui, se disponibile, viene delegata tale personalizzazione

3 Servizi professionali erogati da operatori economici del settore

3.1 Servizi per l'attivazione ("set-up") della CUR NUE 112

Al fine di consegnare all'Ente richiedente la piattaforma NUE 112 completamente funzionante per l'entrata in esercizio della CUR, l'Ente può acquisire a titolo oneroso, per il tramite di procedure pubbliche, i seguenti servizi presso operatori economici del settore:

1. **Project Management:** rientrano in questa tipologia di attività tutti i servizi di governance del progetto fino all'avvio in esercizio
2. **Configurazione degli ambienti applicativi server:** rientrano in questo tipo di attività tutti i servizi necessari alla realizzazione dell'infrastruttura software e la sua specializzazione a livello di configurazione per la particolare Centrale Operativa; le due attività principali che caratterizzano questa fase implementativa sono la predisposizione delle basi dati ed il caricamento del Piano Coordinato di Controllo del Territorio (PCCT)
3. **Configurazione postazioni operatore:** attività di installazione e configurazione degli ambienti applicativi desktop
4. **Test e collaudi finali** realizzati in fasi successive secondo il cronoprogramma di migrazione sotto NUE 112 delle Centrali Operative dell'Emergenza Sanitaria, dei Vigili del Fuoco, dell'Arma dei Carabinieri e della Polizia di Stato sul territorio di riferimento. I collaudi sono portati a termine congiuntamente a tutti i PSAP di secondo livello ed a tutti gli Operatori Telefonici ingaggiati dal MISE.

3.2 Servizi di manutenzione e supporto applicativo

I servizi di manutenzione e supporto che auspicabilmente, visto il tipo di attività svolta dalle CUR NUE 112, sono di seguito descritti:

1. **Monitoraggio in tempo reale** dei processi applicativi direttamente dalla sede di un Help Desk presidiata H24 al fine di garantire un intervento tempestivo e proattivo rispetto a fenomeni di guasto o al verificarsi di anomalie di funzionamento. La possibilità di eseguire il monitoraggio da remoto della piattaforma applicativa è subordinata alla possibilità di avere verso di essa un accesso VPN di tipo LAN-to-LAN
2. **Tuning:** su specifica richiesta dell'Ente richiedente e/o del Responsabile della CUR portando a termine operazioni di move/add/change sull'applicazione NUE 112
3. **Reporting:** esecuzione a richiesta, ove fattibile, di query al sistema database o al sistema di Business Intelligence/Data Warehouse finalizzate alla produzione di report e statistiche di tipo "one-off" o schedulate
4. **Manutenzione ordinaria** per la gestione reattiva degli incidenti dovuti a episodi di malfunzionamento o anomalia segnalati; la manutenzione ordinaria deve includere anche, quando necessari, interventi on site. Nella manutenzione ordinaria rientrano i guasti

bloccanti e non.

5. Manutenzione preventiva basata sulla condivisione fra l'Help Desk degli incident (e delle relative soluzioni) su tutto il parco installato NUE 112 e finalizzata a prevenire eventi di malfunzionamento del software. La manutenzione preventiva deve includere anche, quando necessari, interventi on site da parte di personale specializzato dell'Help Desk

I servizi di assistenza sopra descritti dovrebbero essere garantiti con i seguenti livelli di servizio:

- 1. Disponibilità del servizio:** H24, 365 giorni all'anno
- 2. Presa in consegna:** massimo 2 ore solari a partire dalla segnalazione del problema
- 3. Tempo di ripristino (on site/in teleassistenza)**
 - *GUASTO BLOCCANTE:* entro 8 ore solari dalla segnalazione nel 90% dei casi; entro 12 ore solari dalla segnalazione nel 98% dei casi
 - *GUASTO NON BLOCCANTE:* entro 24 ore lavorative dalla segnalazione nel 90% dei casi; entro 36 ore lavorative dalla segnalazione nel 98% dei casi
 - *RICHIESTA DI INFORMAZIONI / CHANGE REQUEST:* entro 16 ore lavorative dalla segnalazione nel 90% dei casi; entro 32 ore lavorative dalla segnalazione nel 98% dei casi.

Si definisce bloccante un guasto che provoca il disservizio completo delle postazioni o il fuori uso totale del software o il fuori servizio o l'impossibilità ad operare di almeno il 50% delle postazioni operatore.

Si definiscono non bloccanti tutti gli scenari che non rientrano nella definizione di guasto bloccante.

Messa a disposizione, a richiesta del committente, dati statistici relativi al trattamento degli incident e delle request lavorate dalla struttura di Help Desk.

3.3 Licenze applicative NUE 112 non ricomprese nel riuso

- 1. Modello di licensing delle licenze NUE 112:** le metriche di licensing adottate per i moduli applicativi sono le seguenti:
 - **Licenza di tipo SERVER:** rappresenta una licenza legata all'istanza applicativa server del NUE 112 ed è quindi indipendente dalla quantità degli Operatori e sempre valorizzata a nr.1 unità
 - **Licenza di tipo DEVICE:** rappresenta una licenza legata a una postazione fisica sulla quale sono installati i client NUE 112
 - **Licenza di tipo SITO:** rappresenta una licenza legata all'utilizzo di una funzionalità da parte di una CUR NUE 112

Le licenze di ogni specifico modulo, sulla base della sua natura, potrà essere licenziato secondo una combinazione di licenze SERVER e DEVICE o da sole licenze SERVER.

2. Software di terze parti incluso nelle licenze NUE 112: le seguenti licenze NUE 112 includono la fornitura delle licenze software di base necessarie al corretto funzionamento della piattaforma applicativa:

- **NUE 112 - Modulo Cartografico:** la licenza SERVER del modulo include le mappe TomTom dell'Italia ed il relativo update trimestrale
- **NUE 112 – Modulo Analytics&Reporting:** la licenza SERVER del modulo include la licenza OEM PowerBI per l'attivazione nel cloud Microsoft Azure del motore di analisi dei dati e produzione della reportistica
- **NUE 112 – Modulo DinamiCall:** tale modulo, la cui componente core è ospitata nel cloud Microsoft Azure, è reso disponibile in modalità "a servizio" e il relativo canone di manutenzione include le fee relative alle infrastrutture SaaS e PaaS Azure coinvolte nella sua erogazione. L'istanza base di DinamiCall proposta a listino include le risorse descritte nel proseguo del paragrafo

Non sono inclusi nelle licenze sopra descritte le seguenti componenti di Terze Parti:

- licenze e fee di maintenance/support del sistema RDBMS
- licenze e fee di maintenance/support della componente Load Balancer
- servizio InfoTIM
- licenze e fee di maintenance/support dei sistemi operativi e del software di virtualizzazione
- licenze e fee di maintenance/support del software per il backup applicativo e del database
- licenze e fee di maintenance/support del software antivirus.

Il fornitore dei servizi deve fornire al Committente tutte le informazioni relative alle tecnologie RDBMS e Load Balancer supportate, nonché i requisiti funzionali e dimensionali minimi che esse dovranno soddisfare.