

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PIATTAFORMA NUE 112



Sommario

2. Premessa	4
3. Aspetti Normativi NUE 112	5
4. I principi fondanti del servizio NUE 112	7
5. Aspetti dimensionali dell'implementazione nella Regione del Veneto	8
6. Struttura tecnologica	10
7. Tempistiche.....	11

Premessa

In ottemperanza a quanto stabilito dalla legge n. 124/2015, la Regione del Veneto ha siglato atto di intesa con il Ministero degli Interni per l'attuazione nel proprio territorio del Numero Unico Europeo 112 (NUE112). È quindi necessario che sia realizzata una soluzione tecnico operativa in grado di rispondere alle esigenze dell'intera popolazione regionale per quanto concerne la gestione delle emergenze secondo il modello delle CUR 112 previsto in suddetta legge.

Con l'attivazione del NUE 112, gli operatori preposti alla ricezione delle chiamate di emergenza afferenti ai distretti della Regione del Veneto saranno collocati presso due centrali regionali ubicate nelle sedi di Mestre (VE) e Verona, configurate quali CUR – Centrali Uniche di Risposta. Tali centrali opereranno in integrazione funzionale con le Centrali Operative dei diversi enti deputati alla gestione delle emergenze a livello nazionale, tra cui Soccorso Tecnico, Emergenza Sanitaria, Pubblica Sicurezza e Guardia Costiera.

Le CUR dovranno essere dotate dell'insieme completo delle componenti tecnologiche necessarie ad assicurarne il pieno funzionamento. La gestione operativa della centrale si fonda infatti su un articolato sistema di tecnologie e strumenti in grado di supportare gli operatori nello svolgimento delle attività quotidiane di centrale. In tale contesto, le postazioni operatore costituiscono il principale punto di accesso alle funzionalità rese disponibili dal sistema informativo e di comunicazione, configurato in coerenza con le specificità del contesto regionale e, al contempo, conforme agli standard normativi e tecnici applicabili, nonché alle disposizioni definite dalla Commissione ex art. 75-bis nell'ambito del Disciplinare Tecnico Operativo (DTO) del servizio NUE 112.

Il modello CUR, già adottato o in corso di attivazione sull'intero territorio nazionale, si articola essenzialmente nelle seguenti tre componenti principali:

- sistema telefonico e di rete;
- sistema di registrazione;
- sistema informativo.

A tali componenti si affiancano ulteriori sistemi accessori, necessari a garantire il supporto gestionale, operativo e di sicurezza dell'intera infrastruttura.

Ognuna di esse si suddivide a sua volta in diverse componenti specifiche ognuna in grado di implementare le funzioni necessarie all'attività quotidiana della CUR nelle varie situazioni di funzionamento: regolare o in modalità degradata o ancora in caso di guasti bloccanti (Disaster Recovery).

Le funzionalità applicative di base che l'infrastruttura tecnologica oggetto di realizzazione dovrà assicurare possono essere ricondotte ai seguenti ambiti funzionali:

- la componente core del sistema dovrà garantire la gestione dell'intero processo di call taking comprensivo dell'acquisizione della chiamata, della generazione della scheda contatto, della localizzazione dell'evento mediante gli strumenti disponibili e abilitati a tale finalità (tra cui, a titolo esemplificativo, CED Interforze, AML, Where ARE U e ulteriori strumenti eventualmente previsti)
- attività di dispatching, con conseguente inoltro della scheda contatto ai PSAP2 competenti sulla base del modello di competenza territoriale adottato.
- la chiusura, l'archiviazione e conservazione delle informazioni telematiche e informatiche.

Ai fini del pieno e regolare funzionamento delle CUR, dovranno inoltre essere previsti e integrati i seguenti moduli e sottosistemi:

- La piattaforma di IDM per la gestione delle identità
- la piattaforma GIS, a supporto delle attività di geolocalizzazione e consultazione cartografica;
- l'integrazione con il sistema telefonico, necessaria per la corretta gestione dei flussi di comunicazione;

- l'integrazione con i servizi di interpretariato, al fine di garantire la gestione delle chiamate anche in contesti di multilinguismo;
- l'integrazione con il sistema di registrazione, per assicurare la tracciabilità e la conservazione delle comunicazioni;
- il sistema di reportistica, sia in tempo reale sia di tipo statistico, comprensivo della produzione dei relativi flussi di servizio.

Dovrà infine essere prevista una soluzione complessiva idonea a garantire la piena conformità dell'intero sistema ai requisiti normativi e regolamentari applicabili in materia di cybersicurezza e protezione dei dati personali, con particolare riferimento alle disposizioni emanate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), Direttiva NIS 2 e alla disciplina di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Aspetti Normativi NUE 112

Norma	Estremi / pubblicazione	Articolo rilevante	Oggetto	Rilevanza per la CUR PSAP1 Veneto
A. Norme istitutive del NUE 112 (UE e nazionali)				
Decisione 91/396/CEE	Consiglio CEE, 29 luglio 1991	—	Istituzione del numero di emergenza unico europeo «112».	Fondamento unionale del servizio NUE 112.
Direttiva (UE) 2018/1972 (EECC)	11 dicembre 2018	artt. 109–110	Comunicazioni di emergenza, localizzazione del chiamante, public warning.	Cornice UE su accesso al 112, localizzazione e testo in tempo reale (RTT).
Direttiva 2002/58/CE (ePrivacy)	12 luglio 2002	art. 9	Trattamento dei dati di traffico e di ubicazione; deroga per le emergenze.	Base per il trattamento della localizzazione senza consenso nelle chiamate di emergenza.
Legge 7 agosto 2015, n. 124 ("Legge Madia")	G.U. n. 187 del 13/08/2015; in vigore dal 28/08/2015	art. 8, c. 1, lett. a)	Delega per l'istituzione del NUE 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative (CUR) in ambito regionale.	Delega primaria che fonda il modello CUR e i protocolli d'intesa Ministero Interno–Regioni; fondamento del compito di interesse pubblico (art. 6, par. 1, lett. e GDPR).
D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 (Codice comunicazioni elettroniche), riformato dal D.Lgs. 207/2021	D.Lgs. 259/2003; mod. D.Lgs. 207/2021	artt. 98-vicies-bis e 98-vicies-semel (già art. 75-bis)	Obbligo di accesso al 112; trasmissione al Ministero dell'Interno delle informazioni di localizzazione del chiamante.	Regime tecnico-giuridico della localizzazione gestita dal CUR/CED Interforze.
D.Lgs. 28 maggio 2012, n. 70	2012	—	Attribuzione al Ministero dell'Interno delle funzioni attuative del NUE 112.	Competenza ministeriale sul Concentratore/CED Interforze.
DM 17 gennaio 2025 (MIMIT) – "Decreto NUE"	G.U. Serie Generale n. 40 del 18/02/2025	artt. 1, 3; Allegati 1–2	Aggiorna e armonizza la disciplina del NUE 112 (abroga i DM 2008 e 2009); accesso VoLTE/VoIP e RTT; instradamento verso le CUR; architettura Concentratore/CED Interforze.	Quadro tecnico vigente di accesso e localizzazione (decreto "accessi VoIP" 2025).

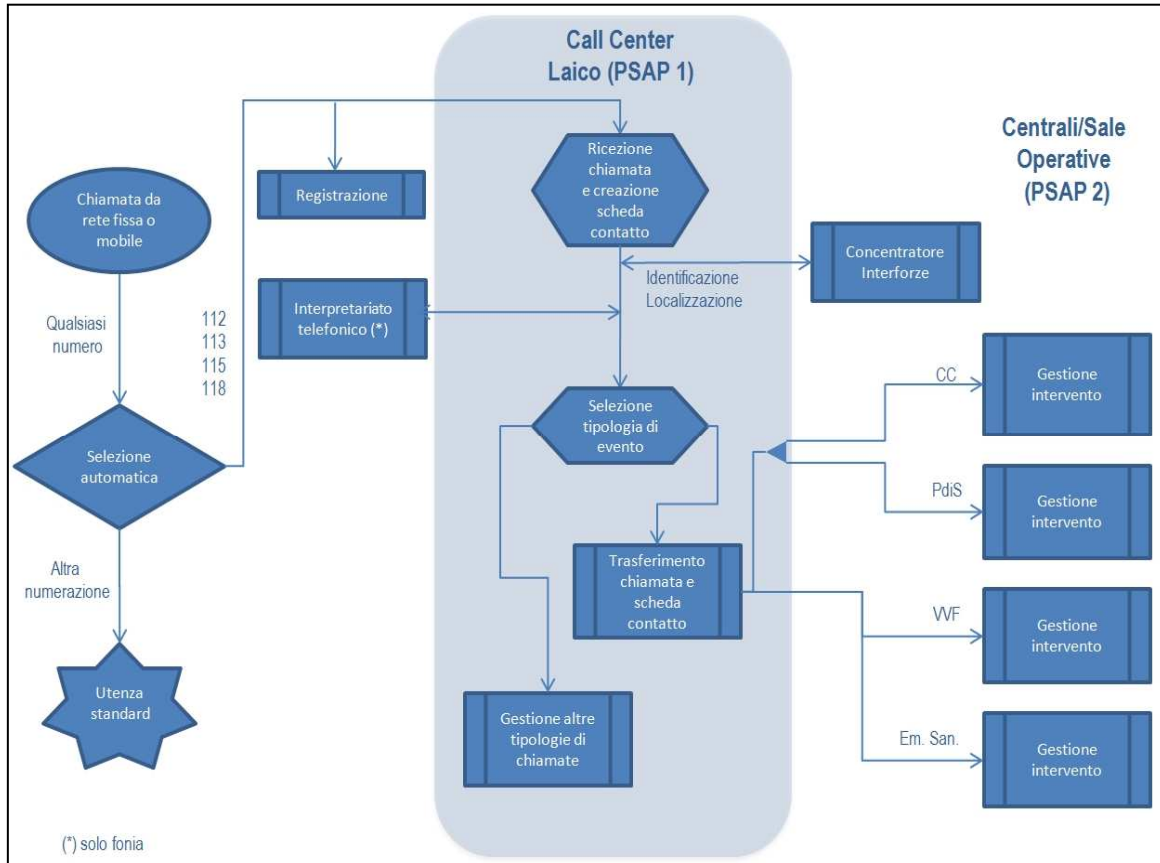
Norma	Estremi / pubblicazione	Articolo rilevante	Oggetto	Rilevanza per la CUR PSAP1 Veneto
B. Protezione dei dati (GDPR/DPIA) e regime di localizzazione				
Reg. (UE) 2016/679 (GDPR)	27 aprile 2016	artt. 6, 9, 32, 35	Base giuridica, categorie particolari (dati sanitari), sicurezza del trattamento, valutazione d'impatto (DPIA).	DPIA obbligatoria per il call-taking di emergenza; misure di sicurezza adeguate al rischio.
D.Lgs. 196/2003 (novellato dal D.Lgs. 101/2018)	Codice privacy; mod. 2018	artt. 2-sexies, 126	Interesse pubblico rilevante; regime dei dati di ubicazione.	Base nazionale per il trattamento dei dati sanitari; regime dell'ubicazione del chiamante.
Prov. Garante 11 ottobre 2018, n. 467	11/10/2018	ex art. 35, c. 4 GDPR	Elenco delle tipologie di trattamento soggette a DPIA.	Il call-taking di emergenza integra più criteri concorrenti: DPIA dovuta.
Prov. Garante 27 novembre 2008 (amministratori di sistema)	27/11/2008 e s.m.i.	—	Misure su accessi privilegiati e conservazione dei log.	Logging e segregazione degli accessi su infrastruttura e sistemi di registrazione.
C. Sicurezza (regimi intrecciati con il trattamento)				
D.Lgs. 138/2024 (NIS2) + Determinazione ACN 379907/2025	D.Lgs. in vigore 16/10/2024; Det. ACN efficace 15/01/2026	artt. 23, 24, 25, 29, 32	Governance, misure di sicurezza, notifica incidenti al CSIRT Italia.	Misure valide anche ex art. 32 GDPR; doppio binario di notifica (CSIRT 24h/72h).
DL 105/2019 (L. 133/2019) + DPCM 131/2020 + DPCM 81/2021 (PSNC)	2019–2021	—	Asset/dati strategici; misure di sicurezza; scrutinio CVCN sugli approvvigionamenti ICT.	Eventuale inclusione nel Perimetro; controlli sulle forniture ICT del servizio.
Legge 90/2024	2024	—	Rafforzamento della cybersicurezza nazionale.	Obblighi rafforzati per PA e soggetti del Perimetro.
D. Atti istitutivi e organizzativi – Regione del Veneto				
L.R. Veneto 25 ottobre 2016, n. 19	2016	—	Istituzione di Azienda Zero, ente di governance della sanità regionale.	Ente sovraordinato del SSR rilevante per l'assetto del servizio.
DGR Veneto n. 1367/2020	2020	—	Avvio dell'assetto organizzativo del NUE 112 in Veneto.	Primo assetto organizzativo regionale.
DGR Veneto n. 309 del 21/03/2023 + Atto di Intesa MI–Regione Veneto (3–4 aprile 2023)	2023	—	Istituzione del NUE 112 in Veneto secondo il modello CUR; Tavolo tecnico; Disciplinare Tecnico Operativo.	Attuazione regionale della delega di cui alla L. 124/2015.
Disciplinare Tecnico Operativo (Protocollo Operativo MI–Regione)	in attuazione DGR 309/2023	—	Regole di funzionamento e flussi dati della CUR Veneto.	Definisce i flussi operativi e il trattamento dei dati nella CUR.
DGR Veneto n. 629/2025 e n. 1434 dell'11/11/2025	2025	—	Due CUR (province di Venezia e Verona); attivazione del NUE 112 (ULSS 3 Serenissima/SUEM capofila).	Ubicazione fisica e titolarità operativa delle CUR.

I principi fondanti del servizio NUE 112

I principi fondanti la costruzione logica del modello di funzionamento del sistema sono i seguenti:

- Il NUE 112 si occupa della ricezione delle chiamate destinate ad una qualsiasi delle numerazioni 112, 113, 115, 118 e 1530, della gestione del primo contatto e dello smistamento verso le centrali operative di secondo livello competenti (di seguito "PSAP2");
- il NUE 112 non ha competenza sulla "gestione operativa" dell'emergenza. In termini più tecnici, agli Operatori del NUE spetta il completamento della fase di Call Taking e di una forma molto elementare di Call Dispatching che si concretizza nell'individuazione del o dei PSAP2 a cui è necessario trasferire per competenza o per conoscenza la chiamata. Sarà poi compito del PSAP2 effettuare la vera e propria fase di dispatch e gestione dell'emergenza secondo i relativi protocolli (che possono essere quelli delle Forze dell'Ordine, quelli dei VVF o quelli del soccorso sanitario);
- Il trasferimento della chiamata di emergenza al PSAP2 comprende la fonia e i "dati" ovvero la scheda contatto con le informazioni raccolte durante la fase di call taking. Questo trasferimento può includere il servizio di interpretariato linguistico telefonico;
- Tutte le chiamate pervenute al NUE 112 sono registrate, tracciate ed archiviate (registrazione audio e scheda contatto);
- I PSAP2 (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria, Guardia Costiera) si occupano della gestione del contatto ricevuto e dell'insieme delle attività necessarie alla risoluzione della specifica emergenza. In figura viene riportato lo schema di Gestione della chiamata di emergenza da parte del NUE 112.

Lo schema seguente (derivato dal Disciplinare Tecnico Operativo del NUE 112 cui si è aggiunto poi il 1530 e il PSAP 2 Guardia Costiera) rappresenta il flusso di principio di gestione delle chiamate attuato con il modello del Call Center Laico attuato attraverso le CUR.



Questo modello di implementazione del numero unico dell'emergenza europeo soddisfa i più stringenti requisiti dettati dalla normativa comunitaria:

- la garanzia di risposta da parte delle Amministrazioni coinvolte alle chiamate effettuate da qualunque cittadino italiano o straniero, da telefono fisso o mobile
- la funzionalità di localizzazione e/o identificazione del chiamante
- la garanzia dell'appropriatezza delle chiamate trasferite ai PSAP di secondo livello grazie al filtro operato sulle chiamate entranti
- multilinguismo del servizio
- l'accesso ai diversamente abili
- la centralizzazione della raccolta delle chiamate di soccorso
- la sicurezza e tracciabilità della chiamata
- la gratuità del servizio, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Aspetti dimensionali dell'implementazione nella Regione del Veneto

Al fine di realizzare il servizio di Call Taking NUE 112 verranno istituite nella Regione del Veneto numero due CUR. In un'ottica di adeguata separazione territoriale delle due strutture e di collocazione idonea dal punto di vista dell'accesso alle infrastrutture di comunicazione la posizione ideale delle due CUR viene individuata rispettivamente nel territorio delle province di Venezia e Verona.

Le strutture da destinare a sedi delle CUR avranno le seguenti caratteristiche:

- idoneità di localizzazione, con la quale si considera, oltre agli elementi strutturali propri dell'edificio, anche le caratteristiche geomorfologiche al contorno, l'idoneità dal punto di vista idrogeologico, le condizioni di amplificazione di sito, le condizioni di pericolosità derivanti da effetti franosi/instabilità di versanti, la liquefazione dei terreni e la pericolosità idraulica, nonché gli elementi derivanti da rischi antropici, preferendo terreni di pianura super-alluvionali;
- idoneità dal punto di vista idrogeologico, in questo caso il documento di riferimento riguardo alle condizioni di pericolosità e di rischio è rappresentato dal Piano di Assetto Idrogeologico (PAI), andando a escludere le aree ricomprese nelle perimetrazioni da tipo R4 (rischio elevato a R2 (rischio medio), a meno che non vengano realizzati preventivamente interventi di riduzione del rischio. Saranno ammissibili le aree di tipo R1 (rischio moderato) solo dopo aver accertato l'impossibilità di individuare aree non a rischio. Nel caso trattato da questo studio il bacino in cui si ricade è quello scolante della Laguna di Venezia pertanto viene scelto di utilizzare le indicazioni previste dal Piano di Gestione Rischio di Alluvioni (PGRA) del 2021-2017, in quanto più aggiornato;
- idoneità di pericolosità derivanti da eventi franosi/instabilità di versanti, nei casi trattati in questa relazione non applicabili in quanto non vi sono versanti che possano influenzare le strutture;
- idoneità relativa alla pericolosità Idraulica, ponendo attenzione ai fenomeni di inondazione come edifici posti a ridosso di corsi d'acqua con correnti veloci, locali interrati, allagamenti con tiranti superiori a un metro, etc..;
- caratteristiche strutturali, dato che i centri di coordinamento rientrano negli edifici a carattere strategico, ai sensi di quanto disposto dall'O.C.D.P.C. n. 3274/2003, art. 2, comma 3 e il combinato disposto D.G.R.V. n. 3645 del 28 novembre 2003, pertanto l'edificio dovrà ricadere in classe d'uso IV ai sensi nelle NTC 2018.

E' stata avviata un'attività di ricognizione del patrimonio immobiliare della Regione del Veneto e si è quindi proceduto alla stesura di due progetti preliminari che prevedono:

- per la CUR di Verona la ristrutturazione dello stabile “ex scuola americana” di Lungadige Attiraglio, contiguo alla Centrale Operativa del SUEM 118 ed alla base HEMS, di proprietà dell’Amministrazione comunale che è disponibile a concederlo in comodato d’uso;
- per la CUR di Venezia è prevista la realizzazione di un nuovo fabbricato a singolo piano tra il fabbricato del Dipartimento di Prevenzione e le Centrali Operative territoriali, in Piazzale Giustinian a Mestre, su terreno di proprietà dell’Azienda ULSS 3 Serenissima.

Il “Progetto di Realizzazione di un Sistema Informatico e di Comunicazione per le CUR NUE 112 della Regione del Veneto” prevede un’architettura distribuita che individua due livelli per l’ospitalità della tecnologia: la sezione di back-end sarà ospitata nei Data Centre del PSN, mentre quella di front-end sarà ospitata dentro le sedi delle due CUR vere e proprie, il sistema sarà altresì interconnesso alla rete Regionale e ed altre CUR, PSAP2 e CED Interforze mediante la VPN dell’Emergenza.

Perciò la sede nella quale sarà ospitato il PSAP1 deve essere adeguata in termini di:

- Infrastruttura di interconnessione protette verso le reti pubbliche esterne
- Ambienti e arredi (sala operativa, postazioni operatore, uffici, sala riunioni, sala relax, etc.);
- infrastrutture tecnologiche (sale tecniche attrezzate, impianto elettrico, sistemi di continuità, impianti speciali, cablaggio, etc.);
- sicurezza fisica degli ambienti in modo che siano idonei ad ospitare gli operatori di call taking e le apparecchiature necessarie per il regolare funzionamento della CUR.

I distretti telefonici coinvolti nel piano di reindirizzamento delle chiamate sono:

	CUR 1		CUR 2	
Provincia	Distretti telefonici	Residenti	Distretti telefonici	Residenti
Belluno	0435-0436-0437	200.000		
Treviso	0422-0423-0438	880.000		
Vicenza	0424	180.000	0444-0445	670.000
Padova			049-0429	930.000
Venezia	041-0421	850.000		
Rovigo	0425-0426	230.000		
Verona			045-0442	930.000
TOTALE		2.340.000		2.530.000

Dando seguito alle indicazioni riportate al par. 3.7.2 del DTO, la Regione del Veneto ha quantificato come di seguito le risorse da utilizzare per l’avvio dell’operatività delle proprie CUR:

	CUR 1	CUR 2	TOTALE	FTE
Dirigente responsabile	1 ¹		1	1
Coordinatore	1 ¹	1 ¹	2	2
Responsabile IT	1 ¹		1	2
Capoturno	1 ¹	1 ²	2	6
Operatori	10 ²	10 ²	20	120
¹ Presenza giornaliera - ² Presenza H24				

Considerato che:

- è necessario disporre di alcuni posti operatore di riserva in caso di guasto di una postazione;
- durante il giorno il numero di operatori presenti è superiore rispetto alla notte;
- può essere necessario il potenziamento del numero di operatori in caso di particolari eventi;
- ciascuna delle due CUR deve poter vicariare l'altra in caso di default,

è opportuno che ciascuna CUR sia dotata di un numero di postazioni operatore non inferiore a 30.

Struttura tecnologica

In base alla Classificazione dei Dati e Servizi della PA¹ relativo al *perimetro di sicurezza nazionale cibernetica* pubblicato da ACN, i dati e i servizi digitali oggetto delle attività del Numero Unico di Emergenza 112 sono classificati come **“strategici”** in quanto rientrano nella seguente definizione data nello stesso: *“la loro compromissione può determinare un pregiudizio al mantenimento di funzioni rilevanti per la società, la salute, la sicurezza pubblica e il benessere economico e sociale del Paese”*.

Di qui ne consegue che le infrastrutture che ospitano le attività del NUE 112 debbano essere adeguate a quanto previsto nella normativa ACN.

Nonostante al momento le CUR già attivate non siano inserite perimetro di sicurezza nazionale cibernetica, si ritiene che, salvo future deroghe, quelle di nuova attivazione vi rientrino a tutti gli effetti; sono pertanto da prevedere tutte le misure necessarie a garantire il rispetto dei livelli di sicurezza indicati.

A modifica di quanto previsto dal DTO, per l'infrastruttura di trasporto delle comunicazioni di emergenza verrà utilizzata la tecnologia a commutazione di pacchetto, secondo le modalità definite nel Decreto MIMIT del 17 gennaio 2025 “Decreto NUE”.

La serving network rende disponibile:

- l'aderenza normativa al decreto MIMIT del 17 gennaio 2025
- la raccolta e consegna delle comunicazioni di emergenza in modalità full IP ai PSAP di secondo livello, attraverso l'utilizzo di Access Gateways.
- La piena compatibilità e interoperabilità con le centrali PSAP 1 e PSAP 2 Nazionali ancora non migrate in tecnologia Full-IP
- La migrazione senza interruzioni delle attuali numerazioni 11x e 1530 consegnate su PASP 2

A supporto delle attività operative e della componente applicativa, presso i PSAP-1 di Regione Veneto dovranno essere attivati necessari collegamenti dati in fibra ottica sia per la parte telefonica sia per quella dati. Allo scopo di garantirne la massima resilienza ai guasti, i collegamenti dovranno essere realizzati mediante una architettura in alta affidabilità che preveda il raddoppio degli apparati e la diversificazione del drop, della giunzione e del PoP di attestazione.

Le Amministrazioni responsabili dei PSAP di secondo livello definiranno con la CUR i progetti realizzativi per l'introduzione delle chiamate Full-IP nei propri PSAP di primo o di secondo livello e li implementano secondo le tempistiche indicate nel piano di migrazione dalla tecnologia a commutazione di circuito verso quella a commutazione di pacchetto definito dalla Commissione Consultiva.

Le tecnologie informative e di comunicazione (ICT) necessarie per il buon funzionamento delle CUR NUE112 poste nel Veneto si articolano in diversi blocchi e si può suddividere nei seguenti blocchi funzionali:

- Postazioni di Lavoro operatore di CUR e di sala;
- Infrastruttura di rete:
 - Rete locale e sicurezza perimetrale
 - Linee Voip in ingresso, di trasferta e di servizio
 - Connessioni dati per interconnessioni CUR a rete Regione Veneto e PSN
 - VPN Emergenza
 - Connessione Internet
- Sistema telefonico di CUR;
- Sistema di registrazione di CUR
- Sistema informativo NUE112 (ambiente produzione, Test/formazione) con sviluppo presso operatore economico:
 - Applicazione gestionale NUE 112
 - Integrazione con il sistema telefonico
 - Modulo cartografico
 - Modulo di reportistica
 - Gestione Disaster recovery
- Infrastruttura hardware e software di base
 - Infrastruttura IT dedicata e Virtualizzazione
 - Software di base (SO, DB, Middleware)
- Sistemi e servizi di cybersecurity al fine di garantire la compliance tra i quali:
 - soluzione di back up e backup immutabile
 - piattaforma di formazione per il personale della CUR
 - piattaforma di Privileged Access Management (PAM)
 - piattaforma di eXtended Detection and Response (XDR)
 - piattaforma di asset management/CMDB
 - servizi SOC di response, mitigation e remediation
 - servizi di consulenza per la produzione della documentazione e suo aggiornamento annuale
 - analisi delle vulnerabilità dell'applicativo gestionale e dell'infrastruttura
 - patch management dei sistemi
- Servizi di assistenza tecnica H24 da remoto e onsite tramite SPOC e presidio tecnico

Ciascuno dei blocchi sopra elencati troverà la sua collocazione o nelle sedi delle CUR o nei Data Centre del *Polo strategico Nazionale (PSN)*

Tempistiche

Le tempistiche di realizzazione, stimate in 11 mesi dalla data di contratto con il fornitore più 4 mesi per la parte di coordinamento avvio PSAP di II livello, sono dettagliate nella figura successiva.

