

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**331 / 2025 del 09/09/2025**

Oggetto: ACCORDO TRA AREU E REMOTE ASSISTANCE 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: ACCORDO TRA AREU E REMOTE ASSISTANCE 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 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;

VISTA la deliberazione dell'Agenda n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

VISTO che:

- PONTIRADIO, con comunicazione del 18/07/2025, ha richiesto ad AREU il trasferimento dell'accordo, relativo alla definizione delle condizioni standard di accesso ai servizi di risposta alle chiamate di emergenza erogati dalla CUR NUE 112 ai TPSP, alla controllata REMOTE ASSISTANCE;
- AREU con Prot. 23732 del 04.08.2025 ha comunicato nulla osta alla sottoscrizione di un nuovo accordo con la società REMOTE ASSISTANCE e ha trasmesso la proposta di accordo e i relativi allegati;
- REMOTE ASSISTANCE, con Prot. 25699 del 28.08.2025 ha trasmesso a questa Agenzia l'accordo precedentemente concordato dalle parti con i relativi allegati, debitamente sottoscritti dal proprio Legale Rappresentante.

PREMESSO altresì che AREU, ai sensi dell'art. 16 L. 33/2009, 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);

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 REMOTE ASSISTANCE dell'infrastruttura radio di AREU;

RITENUTO, pertanto, per AREU e REMOTE ASSISTANCE, 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;

RILEVATO che la validità del presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione, fatti salvi pregressi rapporti intercorsi a far data dal 01/01/2025 e fino al 31.12.2027 con esclusione del tacito rinnovo.

TENUTO CONTO che, REMOTE ASSISTANCE:

- manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile e patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che REMOTE ASSISTANCE 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;
- 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 REMOTE ASSISTANCE;
- In tutti i predetti casi, 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 - approvato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento - è composto, altresì, dai seguenti allegati:

- Procedure standard di accesso alle CUR NUE 112 di AREU (all. 1);
- Scheda Informativa (all. 2);

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 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 di due allegati, quale parte integrante e sostanziale al presente provvedimento, autorizzandone altresì la sottoscrizione, tra AREU e REMOTE ASSISTANCE società a responsabilità limitata, con sede in Peschiera Borromeo, viale delle Rimembranze n. 20, C.F./P.IVA 11194920960, 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 di sottoscrizione, fatti salvi pregressi rapporti intercorsi a far data dal 01/01/2025 e fino al 31.12.2027 con esclusione del tacito rinnovo;
3. di prendere atto che, REMOTE ASSISTANCE:
 - manleva AREU da qualsiasi responsabilità in ambito civile, patrimoniale per eventuali danni diretti, indiretti, materiali e immateriali, che REMOTE ASSISTANCE 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;

- 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 REMOTE ASSISTANCE;
 - In tutti i predetti casi, 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, Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
 6. di individuare quale referente operativo del contratto, il Dott. Gabriele Dassi, Direttore della S.C. Sistemi Informativi;
 7. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia 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:

Per il Direttore Amministrativo Andrea Albonico come da delega acquisita agli atti dell'Agenzia Marco Michele Gelmetti

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo

ACCORDO

PER LA DEFINIZIONE DI CONDIZIONI STANDARD PER L'ACCESSO REMOTE ASSISTANCE SRL AI SERVIZI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE DI EMERGENZA EROGATI DALLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 DI AREU

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

Remote Assistance, società a responsabilità limitata, con sede in Peschiera Borromeo, viale delle Rimembranze n. 20, C.F./P.IVA 11194920960, in atto rappresentata dal Dott. Ruggero Cerizza, legale rappresentante, nella sua qualità di amministratore unico, di seguito definita REMOTE ASSISTANCE;

e

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), con sede in Milano Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Massimo Lombardo, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

(denominate singolarmente come "parte" e collettivamente come "parti").

CONSIDERATO CHE REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE ed AREU hanno un comune interesse ad avviare la collaborazione al fine di implementare la procedura di contatto e attivazione di REMOTE ASSISTANCE 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 NUE 112 di AREU da parte di REMOTE ASSISTANCE 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, attraverso la CUR, si impegna a concedere l'accesso da parte di REMOTE ASSISTANCE ai *Public Safety Answer Points* di primo livello ("PSAP1" coincidenti con le CUR regionali) per le chiamate di emergenza supportate da REMOTE ASSISTANCE che potrebbero richiedere l'intervento dei servizi di emergenza gestiti dai *Public Safety Answer Point* di secondo livello ("PSAP2" coincidenti con le Centrali Operative 118) alle seguenti condizioni:

a. REMOTE ASSISTANCE seguirà le procedure di notifica incidenti e chiamate d'emergenza descritte nell'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Pag. 1 di 4

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.
Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

- b. REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE con il Servizio 118 territorialmente competente.
- d. REMOTE ASSISTANCE 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. REMOTE ASSISTANCE 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 (Revoca dell'accesso ai servizi di risposta)

AREU ha il diritto di revocare l'accesso diretto al PSAP1 se REMOTE ASSISTANCE, 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 REMOTE ASSISTANCE, AREU provvede a effettuare una contestazione scritta formale, definendo un adeguato termine, riportato nella contestazione stessa, per permettere a REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE alla CUR NUE 112.

Art. 4 (Durata)

Il presente accordo decorre dalla data del 01/01/2025 e durerà fino al 31/12/2027.

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. Entrambe le parti possono 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 REMOTE ASSISTANCE: segreteria@pec.remote-assistance.it

Art. 5 (Responsabilità)

REMOTE ASSISTANCE manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che lo stesso REMOTE ASSISTANCE 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.

REMOTE ASSISTANCE 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

Pag. 2 di 4

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.

Imposta di bollo pari a € 20. Assolta virtualmente ai sensi dell'art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.

Autorizzazione AREU - Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI | REGISTRO UFFICIALE | 4352 | 11-01-2021

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 REMOTE ASSISTANCE. In tutti i predetti casi REMOTE ASSISTANCE 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, in qualità di autonomi titolari, si impegnano, nell'ambito del trattamento dei rispettivi dati personali 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" e il Regolamento Generale per la Protezione di Dati, "GDPR" – Regolamento UE 2016/679) e successive modifiche e/o integrazioni.

Nelle operazioni di trattamento derivanti dal presente accordo, AREU e REMOTE ASSISTANCE si impegnano ad adottare misure tecniche e organizzative adeguate, idonee a garantire la sicurezza delle informazioni sotto l'aspetto della riservatezza, disponibilità e confidenzialità dei dati. I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del presente addendum, per tutta la durata del rapporto contrattuale, fatto salvo un ulteriore periodo che può essere imposto da norme di legge.

Le Parti potranno affidare le operazioni di trattamento derivanti dal presente addendum unicamente a soggetti appositamente nominati e istruiti, ai sensi degli artt. 28 e 29 del GDPR.

Le Parti si impegnano altresì a garantire l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR e, reciprocamente, si informano dell'esistenza del diritto di reclamo all'autorità di controllo (art. 77 GDPR) e del diritto di proporre ricorso giurisdizionale (art. 79 GDPR).

Le parti riconoscono e accettano che, nello svolgimento delle attività di cui al presente accordo, REMOTE ASSISTANCE ha accesso a dati personali di titolarità di AREU. Con la sottoscrizione del presente addendum, pertanto, AREU nomina REMOTE ASSISTANCE responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 GDPR, mediante specifico atto di nomina.

Art. 10 (PIAO – Codice di comportamento)

Le Parti, con la sottoscrizione del presente contratto, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione contenuto nel PIAO e Codice di comportamento (se adottati 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.

Art. 11 (Imposte e oneri)

Le imposte e gli oneri simili per le registrazioni di legge sono a carico di REMOTE ASSISTANCE 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, Dott. Massimo Lombardo, in qualità di Direttore Generale (*sottoscritto digitalmente*)

REMOTE ASSISTANCE in atto rappresentata da, Dott. Ruggero Cerizza, in qualità di Amministratore Unico (*sottoscritto digitalmente*)

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

Milano, data della sottoscrizione digitale

AREU in atto rappresentata da, Dott. Massimo Lombardo, in qualità di Direttore Generale (*sottoscritto digitalmente*)

REMOTE ASSISTANCE in atto rappresentata da, Dott. Ruggero Cerizza, in qualità di Amministratore Unico (*sottoscritto digitalmente*)

In allegato:

All. 1 – Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

All. 1 – Scheda informativa

ALLEGATO 1

Procedure standard di accesso alle Centrali Uniche di Risposta NUE 112 AREU

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

REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE.

Il personale di REMOTE ASSISTANCE, 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:

- Posizione attraverso le coordinate espresse in decimale e, ove disponibile, località, via e provincia
- descrizione dell'emergenza
- presenza di feriti
- il numero di telefono cui richiamare REMOTE ASSISTANCE

Informazioni ulteriori:

- ulteriori informazioni rilevanti per le organizzazioni di emergenza (es. caduta, ustione, elettrocuzione, ecc.)
- 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:

- fornire i numeri di telefono "lunghi" specifici sui quali REMOTE ASSISTANCE può raggiungere direttamente la CUR NUE 112 in ogni momento;
- fornire a REMOTE ASSISTANCE il numero di presa in carico;
- informare immediatamente REMOTE ASSISTANCE su nuovi numeri o cambiamenti dei confini geografici di gestione delle chiamate nello stesso modo e secondo le stesse modalità applicate alle chiamate 112;
- tutte le leggi e normative applicabili in materia di protezione dei dati;
- monitorare il livello di qualità del filtro delle chiamate operato da REMOTE ASSISTANCE, 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 sospendere l'accesso di REMOTE ASSISTANCE alla CUR.

2. Doveri e obblighi di REMOTE ASSISTANCE

REMOTE ASSISTANCE 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 REMOTE ASSISTANCE 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

3. Clienti TPSP

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

4. Test

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

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

SCHEDA INFORMATIVA

Vers. 1.2

Data/Ora _____

Riga				Attr.
1	DATI ORIGINATORE	N° pratica		
2		Tipo evento		
3		Contatto		
4		Recapiti Contatto	Tel.	

5	DATI EVENTO	Data/Ora			
6		Coordinate Lat. Long. In decimale			
7		Località			
8		Indirizzo		N°	
9		N. pers. coinvolte			
10		Categ. emergenza			
11		Note operatore			

16	DATI CLIENTE	Recapiti telefonici	1°		2°	
17		Lingua parlata				

Legenda "Attributi di riga"

(vuoto) = nessuna precisazione

A = dato con minore affidabilità

B = dato non accertabile

C = dato non recente

D =

E =