

In particolare, nel caso di errore sistematico sul documento XML, ossia di un errore che per tutte le risposte di localizzazione si presenta con le stesse caratteristiche (ad esempio: XML non ben formato), contestualmente alla risoluzione definitiva del problema da parte dell'Operatore di Telefonia, il CED Interforze e l'Operatore di Telefonia potranno concordare l'applicazione di eventuali work-around temporanei per la gestione del problema nell'immediato. La risoluzione definitiva del problema da parte dell'Operatore di Telefonia - in termini di tempo - dovrà essere coerente e in linea con quanto sarà previsto per il livello di servizio.

Errori sui dati

La notifica di eventuali errori sui dati contenuti nel documento XML - presente nel *body* della risposta di localizzazione - sarà comunicata dal CED Interforze al generico Operatore di Telefonia interessato.

Nella comunicazione (notifica) degli errori sui dati saranno presenti le seguenti informazioni: identificativo dell'errore, data e ora dell'errore, MSISDN del chiamante ed infine codice e descrizione dell'errore.

Le notifiche degli errori sui dati e delle relative risoluzioni dovranno essere comunicate via mail e/o via fax, utilizzando l'indirizzo e-mail e/o il numero telefonico del gruppo di assurance del CED Interforze o dell'Operatore di Telefonia al quale tali notifiche dovranno essere inoltrate.

In particolare, nel caso di errore sistematico sui dati, ossia di un errore che per tutte le risposte di localizzazione si presenta con le stesse caratteristiche (ad esempio: coordinate geografiche non valorizzate), contestualmente alla risoluzione definitiva del problema da parte dell'Operatore di Telefonia, il CED Interforze e l'Operatore di Telefonia potranno concordare l'applicazione di eventuali work-around temporanei per la gestione del problema nell'immediato. La risoluzione definitiva del problema da parte dell'Operatore di Telefonia — in termini di tempo — dovrà essere coerente e in linea con quanto sarà previsto per il livello di servizio.

Per quanto riguarda la gestione dei disservizi sarà identificata la seguente classificazione:

- Disservizi programmati (ad esempio: manutenzione, upgrade di sistema, patch applicative);
- Disservizi non programmati (ad esempio: crash hardware o blocchi software).

Disservizi programmati

La notifica di un disservizio programmato del «servizio di localizzazione» dovrà essere comunicata - dagli Operatori di Telefonia al CED Interforze - con un congruo anticipo di tempo rispetto all'effettuazione delle operazioni stesse di manutenzione. Si può individuare in almeno 5 giorni solari l'anticipo di tempo con cui gli Operatori di Telefonia saranno tenuti a notificare formalmente un disservizio programmato. Nella comunicazione (notifica) del disservizio programmato dovranno essere presenti le seguenti informazioni: data e ora dell'inizio del disservizio, data e ora della fine del disservizio ed infine la causa del disservizio programmato.

Al termine del disservizio programmato, il generico Operatore di Telefonia dovrà inviare al CED Interforze la notifica di conferma della disponibilità e dell'operatività del proprio del «servizio di localizzazione». Le notifiche di un disservizio programmato e del relativo ristabilimento delle condizioni di disponibilità e operatività del servizio dovranno essere comunicate via mail e/o via fax, utilizzando l'indirizzo e-mail e/o il numero telefonico del gruppo di assurance del CED Interforze o dell'Operatore di Telefonia al quale tali notifiche dovranno essere inoltrate.

Disservizi non programmati

Per quanto riguarda i disservizi non programmati il generico Operatore di Telefonia che avrà evidenza di un problema sulla fornitura del proprio «servizio di localizzazione», dovrà notificare tempestivamente al CED Interforze l'indisponibilità del «servizio» ¹⁶⁾.

¹⁶⁾ In altri casi sarà il CED Interforze — essendo «Client del servizio di localizzazione» — a notificare all'Operatore di Telefonia interessato l'indisponibilità «servizio Server».

Nella comunicazione (notifica) del disservizio non programmato dovranno essere presenti le seguenti informazioni: data e ora dell'inizio del disservizio e la causa del disservizio non programmato.

Le notifiche di un disservizio non programmato e del relativo ristabilimento delle condizioni di disponibilità del servizio dovranno essere comunicate via mail e/o via fax, utilizzando l'indirizzo e-mail e/o il numero telefonico del gruppo di assurance del CED Interforze o dell'Operatore di Telefonia al quale tali notifiche dovranno essere inoltrate. La risoluzione definitiva del problema da parte dell'Operatore di Telefonia - in termini di tempo - dovrà essere coerente e in linea con quanto sarà previsto per il livello di servizio.

Il CED Interforze e gli Operatori di Telefonia dovranno inoltre, definire e concordare gli indirizzi e-mail e i numerici telefonici di fax dei rispettivi gruppi di assurance al quale saranno inviate le notifiche riguardanti la gestione degli errori e dei disservizi.

La definizione degli indirizzi e-mail e delle numerazioni telefoniche (fax) potrà seguire una differenziazione per tipologia di eccezione oppure essere unica per tutte le tipologie di eccezione sopra descritte (gestione degli errori e dei disservizi).

La definizione della nomenclatura degli indirizzi e-mail potrà essere del tipo:

< NUE >< Assurance > oppure < NUE >< Assurance << TipoEccezione >.
ad esempio:
< NUE >< Assurance >@olo.it oppure <NUE><Assurance>rrDati@olo.it

ALLEGATO 4

PROGETTO

SISTEMA DI GESTIONE UNIFICATA DELLE CHIAMATE
DI EMERGENZA - NUMERO UNICO DELLE EMERGENZE
(«NUE»)

INTERCONNESSIONE
TRA IL CED INTERFORZE E GLI OPERATORI DI TELEFONIA
PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE
DELLE CHIAMATE D'EMERGENZA

ALLEGATO TECNICO

1. OGGETTO

Il presente documento descrive i requisiti per l'interconnessione tra il CED Interforze e gli Operatori di Telefonia (fissa e mobile).

Definizioni ed Acronimi

AES	Advanced Encryption Standard
A-GPS	Assisted GPS
ANSI	American National Standards Institute
CLI	Calling Line Identifier
CA	Certification Authority
CO	Centri Operativi
DTD	Document Type Definition
ELIA	Emergency Location Immediate Answer
ELIR	Emergency Location Immediate Request
ELIS	Emergency Location Immediate Service
E-OTD	Enhanced Observed Time Difference (E-OTD)
ETSI	European Telecommunications Standards Institute
GMLC	Gateway Mobile Location Center
GMT	Greenwich Mean Time
GPS	Global Positioning System