

In merito alla gestione dell'assurance saranno definite le seguenti tipologie di eccezione:

- Gestione degli errori;
- Gestione dei disservizi.

Per la fornitura al «concentratore interforze» del servizio di localizzazione delle chiamate di emergenza originate dalla rete fissa, nell'ambito del Servizio del Numero Unico Europeo di Emergenza (NUE), la gestione degli errori riguarderà tutte quelle problematiche applicative che non permetteranno di rendere fruibili le informazioni di localizzazione del «chiamante».

Per quanto riguarda la gestione degli errori sarà identificata la seguente classificazione:

Errori di autenticazione e nella comunicazione (ad esempio: certificati digitali scaduti oppure non validi, timeout);

Errori sul documento XML (ad esempio: documento XML non ben formato oppure non valido) presente nel body della risposta di localizzazione (Operatore di Telefonia);

Errori sui dati (ad esempio: campo non valorizzato, formato non valido, lunghezza campo non valida) all'interno del documento XML presente nel body della risposta.

Errori di autenticazione e nella comunicazione

La notifica di eventuali errori di autenticazione sarà comunicata dal CED Interforze al generico Operatore di Telefonia interessato.

Nella comunicazione (notifica) dell'errore di autenticazione saranno presenti le seguenti informazioni: identificativo dell'errore, data e ora dell'errore, CLI del chiamante ed infine codice e descrizione dell'errore.

Le notifiche degli errori di autenticazione 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.

Nel caso degli errori di autenticazione CED Interforze ed Operatori di Telefonia dovranno concordare una procedura di urgenza per il rilascio dei nuovi certificati digitali.

La notifica di eventuali errori di timeout sarà comunicata dal CED Interforze al generico Operatore di Telefonia interessato.

Nella comunicazione (notifica) dell'errore di timeout saranno presenti le seguenti informazioni: identificativo dell'errore, data e ora dell'errore, CLI del chiamante ed infine codice e descrizione dell'errore. Le notifiche degli errori di timeout 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.

Errori sul documento XML

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

Nella comunicazione (notifica) dell'errore sul documento XML saranno presenti le seguenti informazioni: identificativo dell'errore, data e ora dell'errore, CLI del chiamante ed infine codice e descrizione dell'errore.

Le notifiche degli errori sul documento XML 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 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, CLI 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: indirizzo del «chiamante» non valorizzato), 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 cinque 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 «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» ⁸⁾.

⁸⁾ In altri casi sarà il CED Interforze - essendo «Client del servizio di localizzazione» - a notificare all'Operatore di Telefonia interessato l'indisponibilità «servizio Server».