

Nr. 312/412 din 25.06.2008

Nr. 51 din 10.06.2008

PROT O C O L

privind cooperarea în domeniul activităților Sistemului Național Unic pentru Apeluri de Urgență între Serviciul de Telecomunicații Speciale / Direcția pentru Apel Unic de Urgență și Asociația Națională a Salvatorilor Montani din România

Încheiat în temeiul:

- Ordonanței de urgență nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență;
- Hotărârii Guvernului nr. 77/2003 privind instituirea unor măsuri pentru prevenirea accidentelor montane și organizarea activității de salvare montană

PREAMBUL

Având în vedere stabilirea modului de cooperare și definirea cadrului juridic și operațional între Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS), prin Direcția pentru Apel Unic de Urgență (DAUU) și Asociația Națională a Salvatorilor Montani din România (ANSMR), se încheie prezentul Protocol.

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1. În România operatorul Sistemului național unic pentru apeluri de urgență este Serviciul de Telecomunicații Speciale, prin Direcția pentru Apel Unic de Urgență.

Art. 2. Serviciul de Telecomunicații Speciale este autoritatea competentă să instaleze, să opereze, să întrețină și să mențină la nivelul cerințelor stabilite de autoritatea coordonatoare (Ministerul Comunicațiilor și Tehnologiei Informației) Sistemul național unic pentru apeluri de urgență.

Art. 3. Asociația Națională a Salvatorilor Montani din România este autoritatea competentă în asigurarea și menținerea la un standard ridicat a activității de salvare montană.

Art. 4. Toate părțile implicate în acest protocol acceptă să coopereze și să lucreze cu bună credință, împreună, pentru asigurarea unei informări oportune în cazul producerii accidentelor montane raportate prin Serviciul 112.

ATRIBUȚII ale SISTEMULUI NAȚIONAL UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ

Art. 5. Prin Centrul Unic pentru Apeluri de Urgență, operat de Serviciul de Telecomunicații Speciale prin Direcția pentru Apel Unic de Urgență, Sistemul național unic pentru apeluri de urgență îndeplinește următoarele atribuții principale:

- a. primește și înregistrează automat apelurile de urgență comunicate prin telefon, radio, dispozitive automate de anunțare, semnalizare, alarmare ori prin alte mijloace;
- b. confirmă și localizează pe cât posibil apelurile primite;
- c. analizează, direcționează și transmite operativ apelurile de urgență la Dispeceratele de Urgență, precum și la autoritățile competente în funcție de natura evenimentelor și de consecințele acestora, pe baza unui index al incidentelor stabilit de structurile specializate în soluționarea urgențelor;
- d. apelurile, datele și informațiile privitoare la situația de urgență sunt transferate Centrului operațional național pentru situații de urgență, pentru care s-a definit responsabilitatea, la solicitarea acestuia;
- e. primește și înregistrează datele și informațiile privind evoluția evenimentelor și a intervențiilor;
- f. centralizează, stochează și pune la dispoziția autorităților abilitate datele privind apelurile de urgență gestionate;
- g. garantează păstrarea datelor stocate minimum 15 zile de la înregistrare, în sistem, apoi 10 ani în arhiva SNUAU;
- h. recepționează apelurile de urgență și în limbile minorităților naționale și după caz, și în alte limbi de circulație internațională.

ATRIBUȚII ale ASOCIAȚIEI NAȚIONALE A SALVATORILOR MONTANI DIN ROMÂNIA (ANSMR)

Art.6. În cadrul Sistemul național unic pentru apeluri de urgență, ANSMR îndeplinește următoarele atribuții:

- a. asigură, în regim de lucru permanent, preluarea apelurilor de urgență recepționate în Sistemul 112 și transmise de către Centrele Unice pentru Apeluri de Urgență 112 din țară prin care sunt raportate accidentele montane.
- b. alertează de îndată personalul (echipajul) de intervenție din zona de responsabilitate montană conform datelor specifice cazului de urgență raportat și transmite dispoziția de plecare în misiune;
- c. menține legătura cu forțele și mijloacele dislocate la locul solicitării de urgență, utilizând resurse proprii de comunicație;
- d. menține, prin mijloace de comunicații proprii, legătura cu cel aflat în situația de urgență pentru actualizarea informațiilor, transmiterea sfaturilor și a îndrumărilor necesare;
- e. cooperează cu toate serviciile specializate de intervenție participante la soluționarea urgenței;
- f. asigură facilități tehnice și personalul necesar operării;

Art.7. Coordonarea întregii activități de intervenție executate de forțele din organica ANSMR, în faza imediat următoare producerii evenimentului montan semnalat, revine șefului Dispeceratului Național Salvamont - Acesta este singurul

abilitat să evalueze și să direcționeze informațiile primite către structurile și factorii responsabili din cadrul ANSMR.

UNITĂȚI DESERVITE

Art.8. (1) Apelurile de urgență despre evenimentele montane recepționate la numărul unic pentru apeluri de urgență 112 sunt direcționate către dispeceratele agențiilor specializate de intervenție ale:

- Serviciului Județean de Ambulanță;
- Inspectoratului Județean de Poliție;
- Inspectoratului Județean de Jandarmi;
- Inspectoratului Județean pentru Situații de Urgență;
- ANSRM - Dispeceratul Național Salvamont.

(2) Centrele Unice pentru Apel de Urgență județene vor informa ANSMR - Dispeceratul Național Salvamont privind accidentele montane semnalate în zonele de responsabilitate proprii.

Art. 9. Centrele Unice pentru Apeluri de Urgență vor depune toate eforturile pentru a răspunde și transfera către unitățile deservite toate apelurile de urgență efectuate de cetățeni.

ARHITECTURA

Structura sistemului

Art. 10. Pentru îndeplinirea atribuțiilor, Serviciul de Telecomunicații Speciale / Direcția pentru Apel Unic de Urgență a organizat câte un Centru Unic pentru Apeluri de Urgență la nivelul fiecărui județ și al municipiului București precum și dispecerate de urgență județene/municipiul București pentru ambulanță, poliție, jandarmerie și pompieri, instalate la sediile agențiilor specializate de intervenții la urgențe.

Art. 11. ANSMR va asigura funcționarea permanentă a Dispeceratului Național Salvamont pentru preluarea comunicărilor referitoare la accidentele montane semnalate prin Sistemul național unic pentru apeluri de urgență.

Funcțiile sistemului

Art. 12. Sistemul național unic pentru apeluri de urgență are următoarele funcții majore:

a. Centrul unic pentru apeluri de urgență, cu rolul de a concentra recepția apelurilor de urgență la numărul unic de apel 112, de a identifica serviciul (serviciile) de urgență care trebuie să intervină și de a transfera apoi apelul către dispeceratul acestuia (dispeceratele acestora), însoțit de datele de identificare ale apelantului (ANI, ALI) și de poziționarea pe hartă a incidentului, în limita tehnică posibilă;

b. Dispeceratul Național Salvamont, cu rolul de a prelua datele și informațiile cu privire la accidentele montane survenite la nivel național și asigurarea coordonării activităților de intervenție ale echipelor Salvamont locale.

Suportul tehnic

Art. 13. Rețeaua de interconectare organizată de Serviciul de Telecomunicații Speciale între Centrele Unice pentru Apeluri de Urgență 112 și ANSMR - Dispeceratului Național Salvamont este realizată pe infrastructura rețelei interurbane de cooperare IC.

Art. 14. ANSMR asigură spațiile, sursele de energie, rețeaua internă, circuitul telefonic și terminalul necesar preluării apelurilor transferate de către Centrele Unice pentru Apeluri de Urgență.

CONFIDENȚIALITATE

Art. 15. (1) DAUU, în calitate de operator de date cu caracter personal și ANSRM, asigură confidențialitatea datelor privitoare la gestionarea apelurilor de urgență în baza unui acord de confidențialitate semnat între cele două părți.

(2) Deoarece DAUU este deținătorul datelor din Sistemul 112, scoaterea acestora în afara sistemului se face numai cu aprobarea acestuia.

Art. 16. Datele schimbate între Centrul Unic de Apel de Urgență și Dispeceratului Național Salvamont vor fi înregistrate și arhivate în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

PERSONAL

Art.17. Personalul Centrului Unic de Apel de Urgență este asigurat de către Serviciul de Telecomunicații Speciale.

Art.18. Personalul Dispeceratului Național Salvamont necesar preluării apelurilor și dispecerizării intervențiilor este asigurat de către ANSMR.

Art. 19. Personalul STS va avea acces permanent la echipamentele proprii, instalate la Dispeceratului Național Salvamont.

Art. 20. Serviciul de Telecomunicații Speciale asigură pregătirea tehnică a operatorilor care deservește platforma sistemului, inclusiv în domeniul comunicațiilor.

FINANȚARE

Art. 21. ANSMR va asigura fondurile necesare funcționării permanente a terminalului de comunicații instalat în Dispeceratul Național Salvamont.

SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

Art. 23. Părțile vor depune toate eforturile pentru a rezolva, pe cale amiabilă, eventualele neînțelegeri sau dispute ce pot interveni între ele în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea responsabilităților asumate prin prezentul protocol.

Art. 24. Dacă divergențele nu au putut fi rezolvate pe cale amiabilă, Părțile se pot adresa, pentru soluționarea lor, autorităților competente.

DURATA PROTOCOLULUI

Art. 25. Acest protocol intră în vigoare de la data semnării de fiecare parte și este valabil pe o durată de cinci ani, urmând a fi automat reînnoit pentru perioade succesive de câte cinci ani, dacă nici una din părți nu îl declară reziliat cu cel puțin 90 de zile calendaristice înainte de expirarea unei perioade.

ÎNCETAREA PROTOCOLULUI

Art. 26. Prezentul protocol încetează în următoarele condiții:

- Prin acordul Părților;
- La expirarea duratei pentru care s-a încheiat, în condițiile prevăzute în Protocol;
- Alte cauze prevăzute de lege.

Art. 27. Partea care invocă o cauză de încetare a Protocolului va notifica cealaltă Parte, cu cel puțin 90 zile calendaristice înainte de data la care încetarea urmează să-și producă efectele.

DISPOZIȚII FINALE

Art.28. Orice comunicare între părți, pe timpul derulării prezentului Protocol se va face în formă scrisă.

Art.29. Acest Protocol va fi completat cu anexe care vor detalia aspectele operaționale sau tehnice ori de câte ori va fi nevoie.

Art.30. Decontarea tuturor cheltuielilor efectuate de către Părți pentru serviciile ce și le vor asigura reciproc, precum și transferul de materiale se vor face în conformitate cu reglementările legale în vigoare.

Art.31. Prevederile prezentului Protocol vor putea fi modificate și completate, în funcție de noi cerințe sau condiții, cu acordul comun al titularilor funcțiilor nominalizate pentru semnarea acestuia.

Art.32. Prezentul Protocol intră în vigoare la data semnării, conține 4 anexe și a fost întocmit în 2 (două) exemplare, câte un exemplar pentru fiecare Parte.

DIRECTOR S.N.U.A.U.

Cl. bg.

ing. EUGENIU MUȘAT

PREȘEDINTE A.N.S.M.R.

MIRCEA OPRÎȘ

DEFINIȚII

SNUAU (Sistemul național unic pentru apelul de urgență)	Reprezintă ansamblu integrat de aplicații, echipamente și rețele de comunicații și tehnologia informației care realizează puncte publice de acces al cetățeanului la agențiile specializate de intervenții și care permite răspunsul adecvat urgenței semnalate; interfața publică de acces este realizată prin integrarea în cadrul sistemului a Centrului unic pentru apeluri de urgență cu dispeceratele agențiilor specializate de intervenție.
Centrul Unic pentru Apeluri de Urgență	Reprezintă structura specializată de preluare și transfer a apelurilor de urgență primite la 112, operat de Serviciul de Telecomunicații Speciale.
Dispecerat de Urgență	Reprezintă structura specializată de preluare și tratare a apelurilor de urgență primite prin Centrul unic pentru apeluri de urgență, aflată în serviciu permanent, operat de agențiile specializate de intervenție.
Apel de urgență	Orice apel către 112 care necesită acțiunea agențiilor specializate de intervenție.
Punctul de acces al Centrului unic pentru apeluri de urgență	Punctul fizic prin care unui apelant la numărul unic de urgență 112 i se asigură accesul la agențiile specializate de intervenție.
112	Număr unic pentru apeluri de urgență.
Agenții specializate de intervenție	Acele structuri ale autorităților statului care au rolul de intervenție imediată pentru soluționarea urgențelor în domeniul poliției, jandarmeriei, ambulanței, serviciilor profesionale pentru situații de urgență, contraterorismului, Serviciilor Mobile de Urgență, Reanimare și Descarcerare, precum și altele stabilite prin hotărâre a Guvernului.
ALI (Automatic Location Identification)	Identificare automată a locației - afișarea automată a datele, cu conținut și format conform standardului implementat la SNUAU, care indică poziția geografică în care se află terminalul unui utilizator de telefonie mobilă sau adresa fizică de instalare a punctului terminal pentru o rețea de telefonie fixă.

ANI (Automatic Number Identification)	Identificare automată a numărului de telefon – afișarea automată a numărului de telefon al apelantului.
Intervenția	Acțiunea întreprinsă de agențiile specializate de intervenție pentru soluționarea unei situații de urgență.
GPS (Global Position System)	Sistem de poziționare prin satelit.
Centre de expertiză și coordonare la distanță	Structură specializată în furnizarea de informații specifice, necesare resurselor de intervenție în soluționarea urgențelor.
A.N.S.M.R.	Asociația Națională a Salvatorilor Montani din România.
Dispecerat Național Salvamont	Reprezintă structura specializată de preluare permanentă și dispecerizare a apelurilor de urgență despre evenimentele montane primite prin 112 sau pe numărul de telefon propriu
Formatie salvamont zonală/locală	Structură specializată în salvări montane și prevenirea accidentelor de acest tip, constituită la nivel local.
Numărul de telefon:	Număr de telefon apelabil din orice rețea de telefonie la care răspunde permanent un dispecer salvamont.

MOD DE ACȚIUNE
A PERSONALULUI CENTRULUI UNIC PENTRU APELURI DE URGENȚĂ 112
LA PRIMIREA APELURILOR DE URGENȚĂ

Operarea sistemului se va realiza pe baza:

- manualului de operare
 - manualului de administrare a sistemului,
- elaborate de S.T.S. și agențiile specializate de intervenție.

OPERATORUL 112 DESFĂȘOARĂ URMĂTOARELE ACTIVITĂȚI:

1. Răspunde la apel.

O dată cu primirea apelului vor apărea automat pe monitorul operatorului 112 numărul de telefon și adresa apelantului, în caz contrar, operatorul va solicita apelantului aceste date pe care la va completa în fișa de caz.

2. Identifică urgența.

Operatorul, prin solicitarea confirmării unor date și pe baza interviului cu apelantul, va identifica dacă apelul primit reprezintă sau nu o urgență.

3. Identifică natura urgenței – agenția.

Urmare interviului cu apelantul și pe baza indexului de evenimente operatorul 112 stabilește natura urgenței și competențele în rezolvarea acesteia.

4. Transferul apelului către dispeceratele de urgență.

Pentru fiecare apel operatorul 112 va urmări completarea automată, sau va completa manual fișa de caz cu următoarele date primare (numele-prenumele apelantului, numărul de telefon, numele-prenumele, sexul și vârsta persoanei care are nevoie de intervenția echipajelor de urgență, adresa (locul, reper) incidentului, caracteristica urgenței.

Odată achiziționate aceste date în fișa de caz operatorul 112 va face transferul acestora Dispeceratului-Dispeceratelor de urgență, conform indexului de evenimente. După caz, operatorul 112 poate pune în ascultare operatorul dispeceratului de urgență încă de pe timpul realizării interviului. În cazul urgențelor multiple, cu participarea mai multor agenții specializate de intervenție, operatorul 112 poate aduce în conferință toate aceste agenții.

Pentru categoriile de urgențe extrase în Anexa nr. 4, după dispecerizarea acestora corespunzător indexului de evenimente de cooperare către agențiile responsabile de intervenție, operatorii 112 vor informa Dispeceratul Național Salvamont, la telefon _____ despre toate apelurile identificate ca astfel de urgențe.

Decizia de intervenție și de trimitere a echipajelor de intervenție este numai în responsabilitatea Dispeceratului Național Salvamont, conform prezentului Protocol.

MOD DE ACȚIUNE
A PERSONALULUI DIN DISPECERATUL NAȚIONAL SALVAMONT
LA PRIMIREA APELURILOR DE URGENȚĂ

**DISPECERATUL NAȚIONAL SALVAMONT LA PRIMIREA APELURILOR DE URGENȚĂ
DESFĂȘOARĂ URMĂTOARELE ACTIVITĂȚI:**

- 1. Răspunde la apel:**
 - Preia apelul și datele inițiale transferate de operatorul 112;
 - Apelează apelantul și continuă interviul specific cu acesta;
- 2. Identifică urgența, zona montană și particularitățile din teren.**
- 3. Hotărăște formațiunea Salvamont competentă să intervină.**
- 4. Stabilește dialogul telefonic între apelant și șeful formației Salvamont care acționează în zonă.**
- 5. Alertează alte resurse de intervenție.**
- 6. Stabilește prin dispecer sau prin șeful formației Salvamont locale măsurile de cooperare cu celelalte structuri de intervenție în astfel de situații.**
- 7. În situații deosebite, urmărește acțiunea de intervenție pentru a putea ajuta formația Salvamont locală cu materiale, echipamente și efective suplimentare.**

Neclasificat
Ex. nr. _____

Anexa nr. 4 la nr. _____ din _____

**EXTRAS DIN INDEXUL DE EVENIMENTE
PENTRU CARE ESTE INFORMAT DISPECERATUL NAȚIONAL SALVAMONT**

GRUP	NOD 1	NOD 2	IGSU	SV AMB	POLIȚIA	JAND.	SALVAMONT
5.	ACCIDENTE MONTANE	AVALANSA	X	X	X	1	X
		CĂDERE DE LA ÎNĂLȚIME	X	X	X	1	X
		CU VICTIME	1	X	X1	X2	X
		PERSOANE BLOCATE, RĂTĂCITE	X	X	X	1	X
23.	INCENDII	FOND FORESTIER - ÎN ZONĂ MONTANĂ	1	X	X1	X2	X
		MIRIȘTE ȘI VEGETAȚIE USCATĂ - ÎN ZONĂ MONTANĂ	1	X	X1	X2	X

COOPERARE