

HOTĂRĂRI ALE GUVERNULUI ROMÂNIEI

GUVERNUL ROMÂNIEI

HOTĂRÂRE

pentru aprobarea Notei de fundamentare privind necesitatea și oportunitatea efectuării cheltuielilor aferente proiectului de investiții „Extinderea și eficientizarea Serviciului de urgență 112 oferit cetățenilor”

În temeiul dispozițiilor art. 108 din Constituția României, republicată, și al art. 42 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 500/2002 privind finanțele publice, cu modificările și completările ulterioare,

Guvernul României adoptă prezenta hotărâre.

Art. 1. — Se aprobă Nota de fundamentare privind necesitatea și oportunitatea efectuării cheltuielilor aferente proiectului de investiții „Extinderea și eficientizarea Serviciului de urgență 112 oferit cetățenilor”, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2. — Finanțarea proiectului prevăzută la art. 1 se face din fonduri externe nerambursabile, prin Programul Creștere inteligentă, digitalizare și instrumente financiare 2021-2027, prioritatea 2 — Digitalizare în administrația publică și mediul de afaceri, obiectivul specific: RSO1.2 Valorificarea avantajelor digitalizării în beneficiul cetățenilor, al companiilor, al organizațiilor de cercetare și al autorităților publice, măsura 1:

Servicii publice destinate cetățenilor și/sau firmelor identificate în CSP gestionat de ADR și/sau în concordanță cu Politica eGuv, acțiunea 2.2: E-guvernarea și digitalizarea în beneficiul cetățenilor — acțiunea 2.2.1: E-guv în administrația/instituțiile publice, și din fonduri de la bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Afacerilor Interne și cel al Serviciului de Telecomunicații Speciale, în limita sumelor aprobate anual cu această destinație, conform programelor de investiții publice aprobate potrivit legii.

Art. 3. — Ministerul Afacerilor Interne și Serviciul de Telecomunicații Speciale răspund de modul de utilizare a sumelor prevăzute în anexă, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

PRIM-MINISTRU
ILIE-GAVRIL BOLOJAN

Contrasemnează:

Viceprim-ministru, ministrul afacerilor interne,
Marian-Cătălin Predoiu
Directorul Serviciului de Telecomunicații Speciale,
Ionel-Sorin Bălan
Ministrul finanțelor,
Alexandru Nazare

București, 18 iunie 2026.
Nr. 485.

ANEXĂ

NOTĂ DE FUNDAMENTARE

privind necesitatea și oportunitatea efectuării cheltuielilor aferente proiectului de investiții „Extinderea și eficientizarea serviciului de urgență 112 oferit cetățenilor”

Scopul proiectului

Potrivit prevederilor legislației naționale și europene în materie, respectiv Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 111/2011 privind comunicațiile electronice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 140/2012, cu modificările și completările ulterioare, Directiva (UE) 2018/1.972 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 decembrie 2018 de instituire a Codului european al comunicațiilor electronice, transpusă în legislația națională prin Legea nr. 198/2022 pentru modificarea și completarea unor acte normative în domeniul comunicațiilor electronice și pentru stabilirea unor măsuri de facilitare a dezvoltării rețelelor de comunicații electronice, Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, transpusă în legislația națională prin Legea nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor, precum și

Regulamentul delegat (UE) 2023/444 al Comisiei din 16 decembrie 2022 de completare a Directivei (UE) 2018/1.972 a Parlamentului European și a Consiliului cu măsuri de asigurare a accesului efectiv la serviciile de urgență prin intermediul comunicațiilor de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență „112”, comunicațiile de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 trebuie să fie preluate corespunzător de către centrul unic pentru apeluri de urgență, utilizând aceleași mijloace de comunicare ca cele prin care sunt inițiate, și anume prin utilizarea de voce și text sincronizate, inclusiv text în timp real sau, în situația în care este oferită și funcția video, de voce, text, inclusiv text în timp real și video sincronizate ca serviciu de conversație totală.

Astfel, pentru ca serviciile de comunicații electronice de urgență să fie accesibile, este necesar ca pe lângă funcția vocală să fie disponibile funcția de tip text în timp real, precum și servicii de conversație totală, în cazul în care este disponibilă

și funcția de tip video, și să se asigure sincronizarea tuturor acestor mijloace de comunicare. Implementarea acestor facilități asigură punerea în aplicare a cerințelor obligatorii privind accesibilitatea, care se aplică preluării comunicațiilor de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112, astfel cum sunt prevăzute în Directiva (UE) 2019/882, respectiv în Legea nr. 232/2022.

Conform art. 2 alin. (2) din directiva menționată anterior, cerințele de accesibilitate se aplică următoarelor servicii furnizate consumatorilor după 28 iunie 2025: „(a) servicii de comunicații electronice, cu excepția serviciilor de transmitere utilizate pentru furnizarea de servicii de la mașină la mașină”, iar, conform art. 31 alin. (3), prin derogare de la alin. (2), „statele membre pot decide să aplice măsurile privind obligațiile prevăzute la art. 4 alin. (8) cel târziu de la 28 iunie 2027”.

De asemenea, art. 4 alin. (8) din același act normativ prevede obligația statelor membre de a se asigura că preluarea de către cel mai adecvat PSAP (Public Safety Answering Point) a comunicațiilor de urgență efectuate către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 respectă cerințele de accesibilitate specifice prevăzute în secțiunea V din anexa I în modul cel mai potrivit cu organizarea națională a sistemelor de urgență, astfel: „În vederea maximizării utilizării previzibile a serviciilor de către persoanele cu dizabilități, preluarea de către cel mai adecvat PSAP a comunicațiilor de urgență efectuate către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 se realizează prin includerea unor funcții, practici, politici și proceduri, precum și modificări menite să răspundă nevoilor persoanelor cu dizabilități.”

Comunicațiile de urgență către numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 sunt preluate corespunzător, în modul cel mai potrivit cu organizarea la nivel național a sistemelor de urgență, la cel mai adecvat PSAP, utilizând aceleași mijloace de comunicare ca cele prin care sunt inițiate, și anume prin utilizarea de voce și text sincronizate (inclusiv text în timp real) sau, în cazul în care este oferită și funcția video, de voce, text (inclusiv text în timp real) și video sincronizate ca serviciu de conversație totală.

Astfel, în considerarea faptului că accesibilitatea și mobilitatea persoanelor cu dizabilități reprezintă un domeniu prioritar al Strategiei naționale privind drepturile persoanelor cu dizabilități „O Românie echitabilă” 2022-2027, precum și în temeiul prevederilor menționate mai sus, se impune implementarea facilităților prevăzute de mesagerie, text în timp real și video, astfel încât accesul persoanelor cu dizabilități să fie echivalent cu cel de care beneficiază ceilalți utilizatori finali. De asemenea, în contextul strategiei menționate și al prevederilor art. 11 din Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, se impune implementarea de facilități suplimentare la nivelul resurselor de intervenție, care să permită reducerea timpilor de preluare a datelor de intervenție prin informatizarea acestor procese (tranziția de la introducerea manuală la preluarea prin funcții de tip speech-to-text) și eficientizarea fluxurilor de transmitere a acestor date (inclusiv a informațiilor de localizare asociate urgenței sau a altor categorii de informații de tip foto/audio/video), acordându-se astfel o atenție deosebită limitărilor în materie de sănătate și evacuare, de adaptare a procedurilor de intervenție de către echipele de salvare în situații de risc și de urgență umanitară, precum și de adaptare și/sau actualizare a comunicațiilor de urgență pe întreg fluxul de gestionare a urgenței/situației de urgență, inclusiv în scopul reducerii vulnerabilității persoanelor cu dizabilități la situațiile de risc și la urgențele umanitare.

Având în vedere necesitatea existenței unui flux eficient de informații de la apelant și până la echipajele de intervenție pentru asigurarea soluționării eficiente a urgențelor anunțate la numărul 112, se impun, totodată, o serie de măsuri, astfel încât

să se optimizeze procesul de preluare, analiză, transmitere a informațiilor și dispecerizare (gestionare) a resurselor, să se minimizeze riscul de producere a erorilor, iar resursele de intervenție să beneficieze de informațiile contextuale, adiționale și de suport necesare în soluționarea misiunilor.

În contextul tehnologiilor actuale, care fac posibil accesul cetățenilor la serviciile de urgență printr-o gamă variată de servicii multimedia interpersonală, altele decât apelurile realizate în rețelele clasice de comutare de circuite, al facilităților oferite de tehnologiile moderne de tip hartă/localizare pe hartă, al bunelor practici, dar mai ales al noilor standarde și reglementări în domeniu, trecerea la comunicații axate integral pe comutarea de pachete (IP) permite valorificarea în mod extins a noilor capacități ale echipamentelor mobile (tabletă, telefon mobil, bodycam etc.), precum și a celor asociate serviciilor de comunicații electronice de tip date/voce/video/text (RTT/IM/informații contextuale, adiționale și de suport etc.) implementate nativ la nivelul rețelilor IP (fixe și mobile). În contextul unei rețele de servicii electronice de comunicații, serviciile native se referă la funcțiile și capacitățile furnizate direct de infrastructura rețelei, fără a necesita aplicații suplimentare sau modificări semnificative. Aceste servicii sunt integrate în arhitectura de bază a rețelei, iar utilizarea acestor capacități asigură, de asemenea, premisele de creștere a nivelului de cooperare, coordonare și interoperabilitate pe întreg fluxul de gestionare a unei situații de urgență (preluare, procesare, alertare, intervenție, coordonare, cooperare).

Suplimentar, la nivelul Sistemului național unic pentru apeluri de urgență (SNUAU), prin implementarea unor mecanisme automate de transmitere a poziției resursei de intervenție la momentul ajungerii la caz, ar putea fi realizate analize detaliate privind eficiența metodelor de localizare în sistemul de urgență.

Accesibilitatea Serviciului de urgență 112, completată de comunicarea eficientă și rapidă în cadrul interviului derulat pe timpul apelurilor efectuate, asigură premisele identificării și gestionării corecte a urgențelor semnalate autorităților de către cetățeni, a posibilei evoluții și a măsurilor necesare pentru intervenție.

Totodată, semnalarea cât mai rapidă a situației de urgență, identificarea și înțelegerea cât mai eficientă și corectă a detaliilor prezentate de cetățean, inclusiv în situația apelurilor de la persoane cu dizabilități, precum și utilizarea unor informații suplimentare, furnizate din medii conexe, care să permită evaluarea întregului context operațional, a riscurilor și a eventualelor consecințe, sunt vitale pentru tratarea evenimentelor raportate.

În acest sens, la nivelul centrelor 112 și al dispeceratelor agențiilor specializate este nevoie de creșterea și optimizarea capacităților operaționale de preluare a solicitărilor de urgență, eliminarea întârzierilor, respectiv optimizarea timpilor de preluare și procesare a acestora, obținerea și validarea datelor relevante, completarea cât mai rapidă a acestor date cu informații suplimentare care să vină în sprijinul intervenției, dar și reducerea numărului de apeluri nonurgente și a duratei de procesare a acestora, astfel încât să se asigure oportunitatea, eficiența și eficacitatea măsurilor dispuse pentru gestionarea și tratarea urgențelor.

Creșterea capacităților operaționale de preluare a solicitărilor de urgență este menită să răspundă inclusiv nevoilor persoanelor cu dizabilități și să asigure interoperabilitatea cu tehnologiile de asistare de tipul serviciilor de comunicații electronice de urgență, astfel încât să fie îndeplinite cerințele cadrului normativ național și european cu privire la:

1. furnizarea funcției de text în timp real, în plus față de comunicarea vocală;
2. furnizarea opțiunii de conversație totală în cazul în care pe lângă comunicarea vocală este furnizată și funcția video;

3. asigurarea faptului că sunt sincronizate comunicațiile de urgență ce folosesc funcția vocală și funcția de tip text, inclusiv text în timp real, respectiv a faptului că atunci când folosesc funcția de tip video comunicațiile de urgență sunt sincronizate sub formă de conversație totală și sunt transmise de furnizorii de servicii de comunicații electronice către centrul unic pentru apeluri de urgență.

De asemenea, se are în vedere optimizarea fluxurilor de actualizare și transfer bidirecțional al datelor de intervenție dintre dispeceratele agențiilor specializate existente în SNUAU și resursele mobile arondate acestora, precum și de la nivelul platformei *SIMIEOP* — Sistemul informatic de management integrat al evenimentelor de ordine publică, administrat de către Direcția generală management operațional din cadrul Ministerului Afacerilor Interne, către resursele specifice, astfel încât să se asigure eficientizarea procesului de alertare și coordonare a resurselor aflate în teren, monitorizarea clară a stărilor misiunii încredințate, precum și o cooperare îmbunătățită pentru managementul situațiilor de urgență.

În același sens, la nivelul resurselor de intervenție se urmărește reducerea timpilor de preluare a datelor de intervenție prin informatizarea acestor procese (tranziția de la introducerea manuală la preluarea automată prin funcții de tip speech-to-text) și eficientizarea fluxurilor de transmitere a acestor date, inclusiv a informațiilor de localizare asociate urgenței sau a altor categorii de informații (foto/audio/video) disponibile.

Atingerea tuturor acestor obiective contribuie la creșterea capacităților existente, optimizarea timpului și creșterea calității intervenției, mai ales în contextul apariției, din ce în ce mai frecvent, a unor situații de urgență de amploare care pot determina un număr ridicat de apeluri/solicitări într-un interval scurt de timp și, implicit, necesitatea de a aloca și coordona un număr mare de resurse.

De asemenea, pentru intervenția la evenimentele semnalate prin SNUAU este esențială reducerea, în timp util, a factorilor de risc care aduc atingere drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor, vieții și integrității corporale ale acestora, proprietății private și publice, context ce impune dezvoltarea constantă a SNUAU.

Din perspectiva solicitărilor cetățenilor formulate la 112 în domeniul ordinii publice, structurile Ministerului Afacerilor Interne (MAI) au intervenit, în medie, anual, la 816.556 de solicitări, iar în 75% dintre cazuri s-a intervenit în mai puțin de 10 minute.

Cu toate acestea, având în vedere vulnerabilitățile generate de:

— faptul că nu toate resursele dispun de sisteme GPS pentru monitorizarea sau localizarea acestora;

— lipsa aplicațiilor/funcționalităților specifice, precum și a sincronizării bazelor de date sau evidență a resurselor cu aplicația SNUAU administrată de către Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS),

proiectul își propune îmbunătățirea mecanismelor interinstituționale prin extinderea digitalizării serviciilor, cu scopul creșterii interoperabilității pe durata intervențiilor la evenimentele semnalate de cetățeni.

Din punct de vedere operațional, dezvoltarea și extinderea infrastructurii informatice și de comunicații a SNUAU, în scopul creșterii și eficientizării capacităților de preluare, procesare, alertare, cooperare și coordonare a intervenției pentru gestionarea situațiilor de urgență, presupun și asigurarea unor mecanisme complexe de obținere, introducere automatizată și transmitere a unor seturi de date relevante către și de la resursele mobile de intervenție, cât mai rapid posibil, în format electronic, astfel încât să se asigure informațiile necesare proceselor specifice (operative, decizionale și de cooperare). Pentru agențiile de intervenție din cadrul Ministerului Afacerilor

Interne, aceste mecanisme vor fi realizate prin dezvoltarea propusă la nivelul platformei *SIMIEOP*, concepută ca infrastructură digitală de suport pentru cooperare interinstituțională, asigurând transmiterea rapidă a informațiilor în format electronic, optimizarea fluxului de informații, precum și facilitarea gestionării schimbului de date necesare intervenției, prin intermediul unor fluxuri digitalizate către aplicația mobilă.

Prin urmare, pentru rezolvarea unei urgențe este necesar ca în cadrul SNUAU să se asigure și creșterea interoperabilității pe segmentul de cooperare și coordonare a intervenției la urgență pentru toate entitățile implicate, până la nivelul resurselor mobile de intervenție, prin implementarea unui flux de lucru complet informatizat pentru întreg procesul operațional.

Având în vedere că prin proiectul de modernizare a infrastructurii hardware și software a SNUAU la nivel național se realizează etapa majoră de operaționalizare a arhitecturii ce permite migrarea la comunicații de urgență prin intermediul tehnologiilor și rețelelor IP fixe și mobile, scopul soluțiilor informatice care vor fi dezvoltate în cadrul proiectului „Extinderea și eficientizarea Serviciului de urgență 112 oferit cetățenilor” este de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite cetățenilor, inclusiv celor cu dizabilități, prin utilizarea facilităților de acces multimedia de tip total conversation (audio-video-RTT) oferite nativ (la nivel de serviciu de rețea), precum și a celor rezultate din integrarea tehnologiilor avansate de tipul inteligență artificială (AI) și machine learning (ML), precum și prin optimizarea și extinderea capacităților și fluxurilor de preluare și procesare a comunicațiilor de urgență în cadrul SNUAU.

De asemenea, procesul de gestionare a solicitărilor semnalate de cetățeni către SNUAU poate fi îmbunătățit prin implementarea unor tehnologii avansate, care să ofere mecanisme inteligente, instrumente și funcții dinamice de conversație/analiză/corelare/predicție, ce pot fi utilizate în scopul identificării, cât mai rapid posibil, a caracterului de urgență a apelurilor, a complexității situației semnalate și a riscurilor imediate. Totodată, utilizarea tehnologiilor menționate va contribui și la asigurarea unui flux cursiv de informații pentru toți participanții implicați în gestionarea comunicațiilor de urgență și la eficientizarea activităților de management, în special în situația urgențelor de amploare (cutremure, fenomene meteorologice, pandemie etc.).

Așadar, pentru evenimentele care ar putea determina supraîncărcări ale capacității operaționale existente, se poate îmbunătăți rata de preluare a solicitărilor formulate de cetățeni către Serviciul de urgență 112, respectiv poate scădea semnificativ timpul de preluare și procesare, asigurându-se creșterea calității serviciului oferit cetățenilor.

Mai mult, prin utilizarea tehnologiilor de tip ML și AI, la nivelul SNUAU se pot realiza analize detaliate și prezenta informații predictive ce pot eficientiza comunicarea și îmbunătăți procesul decizional, atât la nivelul centrelor unice pentru apeluri de urgență, cât și al dispeceratelor integrate de urgență și al dispeceratelor de urgență, iar prin funcționalități de traducere, respectiv de preluare/transmitere prin servicii native și procesare/transpunere în timp real a mesajelor de tip text și/sau de tip SMS se poate facilita creșterea accesibilității la serviciul de urgență pentru persoanele care nu vorbesc limba română.

De asemenea, tehnologiile AI și ML pot contribui și la eficientizarea proceselor conexe gestionării apelurilor de urgență. Astfel, în ceea ce privește monitorizarea și evaluarea calității serviciului 112, tehnologiile menționate pot oferi posibilitatea de a realiza analize complexe pe seturi mari de date asociate comunicațiilor de urgență. Prin intermediul unui astfel de sistem, modalitatea în care a fost procesat apelul poate fi monitorizată și evaluată automat din punctul de vedere al adaptabilității operatorului 112/dispecerului la solicitarea

cetățeanului. În urma analizei, sistemul poate propune un calificativ în relație cu categoria evaluată și poate evidenția/notifica eventuale erori în procesul de operare, precum și eventuale vulnerabilități ce pot fi remediate prin activități specifice. Totodată, tehnologiile AI și ML pot oferi transcrierea dialogului dintre apelant și operatorul 112/dispecerii din cadrul agențiilor specializate de intervenție și pot furniza informații sumarizate cu privire la conversație/interviu, pe care le pot evalua prin comparație cu un set de criterii stabilite prin standardele de calitate utilizate la nivelul SNUAU.

În același sens, tehnologiile de tip AI și ML pot furniza suport pentru optimizarea procesului de instruire, prin generarea unor scenarii complexe și simulări personalizate, comparabile cu cele din viața reală, pe baza elementelor-cheie identificate în procesul de monitorizare și evaluare. Aceste tehnologii pot asista la instruirea propriu-zisă a operatorilor prin interacțiunea directă cu aceștia într-o platformă dedicată de instruire, aspect ce permite eficientizarea și reducerea considerabilă a timpului dedicat de instructorii acestor activități.

Situația actuală

Conform prevederilor art. 4 alin. (2) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2008 privind organizarea și funcționarea Sistemului național unic pentru apeluri de urgență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2008, cu modificările și completările ulterioare, Serviciul de Telecomunicații Speciale este administratorul SNUAU.

SNUAU are ca scop furnizarea către cetățeni a Serviciului de urgență 112 și asigură preluarea și procesarea apelurilor și a celorlalte comunicații de urgență de la cetățeni și, după caz, transmiterea acestora și/sau a informațiilor asociate către agențiile specializate de intervenție sau prelucrarea lor și alertarea directă a echipajelor de intervenție în vederea asigurării unei reacții imediate, uniforme și unitare pentru soluționarea urgențelor.

Numărul european unic pentru apeluri de urgență 112 este disponibil în România începând cu anul 2004 și poate fi apelat gratuit din toate rețelele publice de telefonie, pe întreg teritoriul național, funcționând în regim de permanență (24/7). Numărul unic pentru apelurile de urgență 112 se apelează atunci când este necesară intervenția agențiilor specializate de intervenție, pentru asigurarea asistenței imediate în situații în care este periclitată viața, integritatea ori sănătatea cetățeanului, ordinea publică, proprietatea publică sau privată ori mediul.

Centrele unice pentru apeluri de urgență (centrele 112/PSAP), dispeceratele integrate și dispeceratele agențiilor de intervenție reprezintă componente de bază ale SNUAU, procesând peste 10 milioane de apeluri pe an.

Operatorii 112 au ca atribuții preluarea și identificarea operativă și cât mai precisă a urgenței și a locului unde s-a produs evenimentul, obținerea de informații relevante și cât mai complete despre victime și eventuale pericole/riscuri generate de incident, precum și încadrarea corectă a evenimentului într-un index standardizat de incidente, astfel încât să se realizeze alertarea operativă și eficientă a agențiilor specializate de intervenție și a altor structuri responsabile.

Dispecerii agențiilor specializate de intervenție trebuie să obțină informații suplimentare, în conformitate cu domeniul de competență și specificul evenimentului raportat, astfel încât să realizeze alocarea corectă a resurselor de intervenție, proporțional și în corelație directă cu amploarea evenimentului.

Operativitatea preluării, eficiența și eficacitatea procesării apelurilor la 112 depind, în mare măsură, de modul în care se desfășoară interviul de urgență cu cetățeanul, acesta fiind esențial pentru pasul următor, în care personalul din centrele și dispeceratele SNUAU, precum și cel ce formează echipajele de intervenție ale agențiilor specializate colaborează și cooperează

în vederea stabilirii responsabilităților de intervenție, alocării resurselor competente și gestionării situației semnalate.

Infrastructura SNUAU existentă nu permite preluarea comunicațiilor de urgență de către centrul unic pentru apeluri de urgență utilizând aceleași mijloace de comunicare ca cele prin care sunt inițiate, și anume prin utilizarea de voce și text sincronizate, inclusiv text în timp real, sau, în situația în care este oferită și funcția video, de voce, text, inclusiv text în timp real și video sincronizate ca serviciu de conversație totală.

Prin implementarea investiției vor fi asigurate facilitățile necesare, astfel încât accesul persoanelor cu dizabilități să fie echivalent cu cel de care beneficiază ceilalți utilizatori finali, reducându-se timpii de preluare a datelor de intervenție și eficientizându-se fluxurile de transmitere a acestor date, fiind acordată astfel o atenție deosebită limitărilor în materie de sănătate și evacuare, de adaptare a procedurilor de intervenție de către echipele de salvare în situații de risc și de urgență umanitară, precum și de adaptare și/sau actualizare a comunicațiilor de urgență pe întreg fluxul de gestionare a situației de urgență, inclusiv în scopul reducerii vulnerabilității persoanelor cu dizabilități la situațiile de risc și la urgențele umanitare. Totodată, implementarea investiției va contribui la optimizarea procesului de preluare, analiză, transmitere a informațiilor și dispecerizare a resurselor, concomitent cu minimizarea riscului de producere a erorilor, astfel încât resursele de intervenție să beneficieze de informațiile contextuale, adiționale și de suport necesare în soluționarea misiunilor.

Obiectivul general al proiectului constă în îmbunătățirea calității Serviciului de urgență 112 oferit cetățenilor și a mecanismului instituțional dedicat intervenției la evenimentele semnalate de aceștia prin creșterea accesibilității și extinderea capacităților SNUAU, a interoperabilității și capacităților de management integrat pentru gestionarea evenimentelor cu impact în planul sănătății, proprietății, mediului, respectiv în planul ordinii și siguranței publice, precum și al situațiilor speciale și de criză în domeniul ordinii și siguranței publice.

Obiectivele specifice ale proiectului constau în:

1. implementarea tehnologiilor native de tip RTT, video, SMS în cadrul SNUAU, în vederea creșterii capacităților tehnico-operaționale de accesibilitate, optimizării proceselor de preluare, operare și dispecerizare, precum și maximizării utilizării previzibile a Serviciului de urgență 112 de către cetățeni, în special pentru utilizatorii finali cu dizabilități;

2. implementarea în cadrul SNUAU a funcționalităților-suport bazate pe tehnologiile avansate de tipul AI și ML, în vederea creșterii și optimizării capacităților și proceselor de preluare, operare, analiză, monitorizare, dispecerizare, intervenție, cooperare și coordonare în cadrul activității de gestionare a situațiilor de urgență;

3. implementarea în cadrul SNUAU a unei soluții informatice de achiziție de date contextuale, adiționale și de suport, de procesare și difuzare a acestora, împreună cu datele operaționale asociate urgenței semnalate, prin fluxuri digitalizate (asigurate prin mecanisme de interconectare și interoperabilitate ridicată și servicii de tip audio, video, mesaje, text, hartă GIS/localizare peste rețele de comunicații electronice IP fixe și mobile), în relația cu entitățile cu rol în gestionarea urgenței, inclusiv la nivelul resurselor de intervenție;

4. implementarea în cadrul platformei SIMIEOP a unei soluții informatice care să permită îmbunătățirea interoperabilității cu SNUAU 112, prin utilizarea unui sistem avansat de informare automatizat și securizat, în vederea creșterii accesibilității serviciilor oferite cetățenilor, reducerii timpului de răspuns și eficientizării intervențiilor la apelurile de urgență.

La nivelul SNUAU, sistemul informatic va avea în componere următoarele:

- componentă software de preluare și procesare a comunicațiilor de urgență prin servicii multimedia;
- componentă software de optimizare a operării prin tehnologii de tipul AI și ML;
- componentă software de achiziție, procesare și difuzare de date în relația cu entitățile cu rol în gestionarea urgenței;
- infrastructură hardware și de virtualizare;
- componentă de asigurare a securității cibernetice.

Arhitectura propusă la nivelul SNUAU va fi organizată în trei centre naționale care au capacități de redundanță geografică și care vor susține infrastructura hardware necesară funcționării celor trei platforme/componente software. Sistemul informatic livrat va cuprinde un ansamblu software care va fi implementat pe o platformă hardware distribuită geografic pentru asigurarea unui mecanism de înaltă disponibilitate de tip business continuity.

Arhitectura sistemului este concepută ca fiind modulară, scalabilă și stabilă, astfel încât să permită ca fiecare modul să poată fi dezvoltat în mod separat, dar în același timp în interdependență, astfel încât sistemul, în totalitatea sa, să atingă scopurile de utilizare propuse. Dezvoltarea și implementarea aplicațiilor din componerea sistemului se vor realiza în mod obligatoriu cu respectarea standardelor europene existente cu privire la comunicațiile de urgență, inclusiv cele de generație nouă, precum și cu asigurarea unor mecanisme, interfețe și configurații care să permită asimilarea cu adaptări/configurări minimale a noilor standarde din domeniu, care au la bază protocoale de comunicație implementate în cadrul acestui proiect.

La nivelul platformei SIMIEOP, sistemul informatic va avea în componere următoarele:

- componentă software ce permite echipajelor de intervenție să acceseze rapid și eficient informațiile din fișa de caz și din alte baze de date operative;
- infrastructură hardware și de virtualizare;
- componentă de asigurare a securității cibernetice.

Platforma va fi dezvoltată într-o arhitectură centralizată, situată într-un singur loc pentru a reduce complexitatea infrastructurii IT, simplificând procesele de dezvoltare, implementare și mentenanță. Arhitectura este concepută pentru a fi modulară, scalabilă și stabilă, astfel încât să permită dezvoltarea separată a fiecărui modul, integrându-se în mod eficient pentru a atinge obiectivele propuse.

Beneficiile proiectului

Efectul pozitiv previzionat prin realizarea proiectului rezidă din obținerea următoarelor beneficii pe termen mediu și lung:

- maximizarea utilizării previzibile a Serviciului de urgență 112 de către persoanele cu dizabilități;
- îmbunătățirea procesului de comunicare dintre operatorii 112, dispecerii agențiilor specializate de intervenție și apelanții Serviciului de urgență 112, prin adaptarea rapidă a interviului (primar și specific) la situația semnalată;
- îmbunătățirea procesului de comunicare dintre dispecerii agențiilor specializate de intervenție și echipajele din teren, prin flux de date bidirecțional, augmentat calitativ și din punctul de vedere al capacităților oferite;
- preluarea rapidă a solicitărilor cetățenilor, prin mecanisme de suport de tip voicebot/chatbot/IVR, în situația unor depășiri de moment ale capacităților tehnico-operaționale existente;

— alertarea corectă a agențiilor specializate și a echipajelor/resurselor necesare intervenției, în corespondență cu tipul urgenței, amplexarea acesteia și riscul identificat;

— furnizarea unor informații suplimentare soluționării urgenței, prin utilizarea tehnologiilor avansate de tip machine-learning și inteligență artificială;

— preluarea/transmiterea unor informații suplimentare de la/la locul incidentului, inclusiv prin operaționalizarea unor puncte temporare de comunicații extinse (terestre sau aeriene);

— reducerea timpilor de transmitere a informațiilor prin utilizarea tehnologiilor moderne de comunicații și procesare date;

— îmbunătățirea timpului de identificare a situației din teren, precum și de sosire la caz/de intervenție;

— îmbunătățirea imaginii operaționale și de cooperare;

— creșterea interoperabilității la nivelul centrelor unice pentru apeluri de urgență, al dispeceratelor integrate de urgență și dispeceratelor de urgență ale agențiilor specializate de intervenție;

— creșterea interoperabilității la nivelul agențiilor de intervenție;

— îmbunătățirea mecanismelor de verificare a ariei de localizare furnizate prin metodele de localizare implementate la nivelul SNUAU;

— utilizarea mai eficientă a forțelor de intervenție;

— eficientizarea proceselor-suport (instruire, monitorizare a calității serviciului).

De asemenea, integrarea tehnologiilor de tip AI și ML va permite implementarea unor componente de asistare atât a persoanelor care solicită ajutorul, la momentul apelului/comunicației de urgență, cât și a operatorilor 112, dispecerilor și personalului de intervenție din cadrul agențiilor specializate în procesul de luare a deciziilor, asigurând sprijin atât în realizarea interviului primar și specific cu apelantul, în colectarea automatizată și eficace a datelor din teren (speech-to-text), cât și prin oferirea de informații suplimentare, prin analiza continuă și rapidă a datelor existente și a situațiilor raportate, crescând eficiența intervenției.

În același timp, prin extinderea capacităților SNUAU vor fi posibile transmiterea și actualizarea seturilor de date relevante în mod optimizat, prin flux bidirecțional, integrând funcții și servicii pe care sistemul 112 le poate pune la dispoziția utilizatorilor, cum ar fi: servicii de conversație totală (voce, chat/RTT/IM, video, date/informații conexe/formulare interactive etc.), funcții de sprijin pentru localizare mai precisă a apelantului, respectiv poziționare și afișare pe hartă a informațiilor prin utilizarea funcțiilor de tip GIS (Sistem informațional geografic), fluxuri audio-video bidirecționale, servicii automatizate de completare/introducere a datelor de tip speech-to-text.

Prin urmare, integrarea tehnologiilor de tipul total conversation, AI și ML, respectiv extinderea capacităților SNUAU vor permite eficientizarea preluării și procesării solicitărilor de urgență formulate de cetățeni, precum și a coordonării și cooperării pe timpul intervenției, oferind informații suplimentare privind situația operațională existentă. În acest fel, procesul de gestionare a urgenței semnalate de cetățean se îmbunătățește, permițând atât intervenția mai rapidă la caz, cât și alocarea adecvată și alertarea eficientă a echipajelor, în special în situațiile de criză, când distribuția corespunzătoare a resurselor este esențială. De asemenea, prin operaționalizarea unor astfel de soluții se poate furniza o imagine operațională unitară asupra situației din teren și a resurselor disponibile.

Caracteristicile principale ale proiectului**Ordonatori de credite/Investitori/Beneficiari**

- Serviciul de Telecomunicații Speciale (STS) — lider de parteneriat
- Ministerul Afacerilor Interne (MAI) — Direcția generală management operațional (DGMO) — partener
- Ministerul Afacerilor Interne (MAI) — Direcția generală de protecție internă (DGPI) — partener

Amplasament

- sediul STS din Splaiul Independenței nr. 323A, sectorul 6, București
- sediul STS din localitatea Cristian, Str. Lungă nr. 2, județul Brașov
- sediul STS din municipiul Sibiu, str. Oituz nr. 35B, județul Sibiu
- sediul MAI — DGMO din Piața Revoluției nr. 1A, sectorul 1, București
- sediul MAI — DGPI din Intrarea Răzoare nr. 5, sectorul 6, București

Indicatorii tehnico-economici

Valoarea totală a proiectului, inclusiv TVA, este de 225.524 mii lei, din care cheltuieli de investiții 201.536 mii lei, după cum urmează:

Valoarea totală a proiectului:	225.524 mii lei
— STS:	183.442 mii lei
— MAI — DGMO:	24.508 mii lei
— MAI — DGPI:	17.574 mii lei
Valoarea totală a cheltuielilor de investiții:	201.536 mii lei
— STS:	162.827 mii lei
— MAI — DGMO:	22.674 mii lei
— MAI — DGPI:	16.035 mii lei

Cursul euro utilizat este cursul InforEuro valabil pentru luna august 2023, respectiv 1 euro = 4,9308 lei.

Indicatori de realizare

Instituții publice care beneficiază de sprijin pentru a dezvolta servicii, produse și procese digitale: țintă: 1 (MAI, prin DGMO)

Indicatori de rezultat

Utilizatori de servicii, produse și procese digitale publice noi și optimizate: țintă = 369.562 utilizatori unici anual

Indicatori de realizare suplimentari

Număr de servicii electronice publice, realizate și/sau îmbunătățite prin proiect: țintă = 3 servicii (2 modernizate și extinse și 1 digitalizat)

Durata de implementare a proiectului: 36 de luni

lei (TVA inclus)

Eșalonarea investiției:	INV	
Anul I de implementare	INV	14.548 mii lei
Buget STS:		8.736 mii lei
Buget MAI — DGMO:		5.812 mii lei
Buget MAI — DGPI:		0 mii lei
Anul II de implementare	INV	64.625 mii lei
Buget STS:		44.158 mii lei
Buget MAI — DGMO:		4.432 mii lei
Buget MAI — DGPI:		16.035 mii lei
Anul III de implementare	INV	122.363 mii lei
Buget STS:		109.933 mii lei
Buget MAI — DGMO:		12.430 mii lei
Buget MAI — DGPI:		0 mii lei

Finanțarea investiției

Finanțarea proiectului de investiții se face din fonduri externe nerambursabile, prin Programul Creștere inteligentă, digitalizare și instrumente financiare 2021-2027, prioritatea 2 — Digitalizare în administrația publică și mediul de afaceri, obiectivul specific: RSO1.2 Valorificarea avantajelor digitalizării în beneficiul cetățenilor, al companiilor, al organizațiilor de cercetare și al autorităților publice, măsura 1: Servicii publice destinate cetățenilor și/sau firmelor identificate în CSP gestionat de ADR și/sau în concordanță cu Politica eGuv, acțiunea 2.2: E-guvernarea și digitalizarea în beneficiul cetățenilor — acțiunea 2.2.1: E-guv în administrația/instituțiile publice, și din fonduri de la bugetul de stat, prin bugetul Ministerului Afacerilor Interne și cel al Serviciului de Telecomunicații Speciale, în limita sumelor aprobate anual cu această destinație, conform programelor de investiții publice aprobate potrivit legii.