

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**202 / 2025 del 03/06/2025**

Oggetto: CONVENZIONE TRA AREU LOMBARDIA - REGIONE MOLISE PER LA CONCESSIONE IN RIUSO DEL SOFTWARE APPLICATIVO "AREU NUE 112" DI AREU

OGGETTO: CONVENZIONE TRA AREU LOMBARDIA - REGIONE MOLISE PER LA CONCESSIONE IN RIUSO DEL SOFTWARE APPLICATIVO "AREU NUE 112" DI AREU

vista la seguente proposta di deliberazione avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che l'Agenda Regionale Emergenza Urgenza (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);

VISTI:

- l'art. 15, comma 1, della L. 241/1990, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti" in forza del quale le Amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 27 aprile 2006 identifica il Servizio "112" Numero Unico Europeo d'Emergenza (di seguito "Servizio NUE 112") come servizio abilitato a ricevere chiamate d'urgenza dai numeri 112, 113, 115 e 118, ai sensi dell'art. 127, comma 4, del D.Lgs. n. 196/2003;

RICHIAMATO l'art. 16 della Legge della Regione Lombardia del 30 dicembre 2009, s.m.i. il quale stabilisce, rispettivamente al comma 3 e al comma 7, che:

- l'Agenda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia (omissis) garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo (omissis);
- in riferimento all'attività NUE 112 svolta dall'Agenda, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa";
- in relazione al NUE 112, la Giunta regionale, oltre ad assegnare annualmente uno specifico finanziamento secondo quanto previsto dal comma 6, definisce le modalità di collaborazione dell'Agenda con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale

PRESMESSO con nota prot. AREU n. 22499 del 12.08.2024 Regione Molise, ha richiesto di avvalersi del software applicativo pubblicato nel Catalogo nazionale programmi riutilizzabili al numero identificativo 266/2015 (come abolito ai sensi del vigente articolo

69 del Codice dell'Amministrazione Digitale – CAD), sottoscrivendo specifica convenzione per regolare la costituzione a titolo gratuito non esclusivo del diritto d'uso del Programma applicativo “AREU NUE 112”;

DATO ATTO che AREU, con nota prot. n. 22655 del 13.08.2024 ha dato il suo nullaosta alla concessione in riuso del programma e ha proposto un testo di convenzione da adottare;

PRESO ATTO che le Parti, con note agli atti della struttura proponente, hanno definito il testo della convenzione da approvare;

DATO ATTO che la convenzione prevede che:

- AREU concede a Regione Molise, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del cedente, di utilizzare il Programma AREU NUE 112, completo della relativa documentazione;
- l'amministrazione utilizzatrice e/o il soggetto deputato all'assolvimento si impegnano a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta connesse alla realizzazione di quanto prescritto nella convenzione, purché preventivamente approvate dall'amministrazione utilizzatrice;
- ha durata di cinque anni, con esclusione del tacito rinnovo, e che alla scadenza del termine convenuto la convenzione potrà essere rinnovata o prorogata per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti;

PRESO ATTO che Regione Molise, con nota prot. AREU n. 14441 del 13.05.2025, ha inviato la convenzione definitiva firmata digitalmente, chiedendone la restituzione sottoscritta digitalmente dal rappresentante legale di AREU;

RITENTUO, pertanto, di approvare la convenzione tra AREU e Regione Molise per la concessione in riuso del software applicativo “AREU NUE 112” di AREU, allegate al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

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, autorizzandone la sottoscrizione, la convenzioni tra AREU e Regione Molise per la concessione in riuso del software applicativo “AREU NUE 112” di AREU, allegate al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;
2. di precisare che la conenzione prevede che:
 - AREU concede a Regione Molise, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del cedente, di utilizzare il Programma AREU NUE 112, completo della relativa documentazione;

- l'amministrazione utilizzatrice e/o il soggetto deputato all'assolvimento si impegnano a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta connesse alla realizzazione di quanto prescritto nella convenzione, preventivamente approvate dall'amministrazione utilizzatrice;
- 3. di dare atto che la convenzione ha durata di cinque anni, con esclusione del tacito rinnovo, e che alla scadenza del termine convenuto la convenzione potrà essere rinnovata o prorogata per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti;
- 4. di dare atto che dal presente provvedimento non derivano oneri e che i proventi a copertura dei costi eventualmente sostenuti verranno contabilizzati al conto n. 30101230 (CONTRIBUTI IN C/ESERCIZIO VINCOLATI DA ENTI PUBBLICI (EXTRA FSR) – VINCOLATI);
- 5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott.ssa Domenica De Giorgio, Direttore della S.C. Affari Generali e Legali;
- 6. 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;
- 7. 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

CONVENZIONE TRA AREU LOMBARDIA – REGIONE MOLISE PER LA CONCESSIONE IN RIUSO DEL SOFTWARE APPLICATIVO “AREU NUE 112” DI AREU

tra

Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia (di seguito per brevità AREU o Amministrazione concedente), con sede legale in Milano, Viale Monza n. 223 e sede amministrativa 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 (di seguito anche “Amministrazione concedente”)

e

Regione Molise, con sede in Campobasso (CB), Via Genova n. 11, codice fiscale 00169440708 in atto rappresentata dal dott. Gaspare Tocci, Direttore del Servizio di Protezione civile, delegato alla sottoscrizione con Deliberazione di Giunta regionale n. 128 del 12.5.2025 (di seguito anche “Amministrazione Utilizzatrice”);

VISTI

- l'articolo 15, comma 1, della Legge n. 241 del 7 agosto 1990, recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” il quale prevede che “Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune.”;
- l'articolo 4 del Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, recante “Norme in materia di sistemi informativi automatizzati delle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 2, comma 1, lettera m, della legge 23 ottobre 1992, n. 421”, così come modificato dall'articolo 176 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196;
- l'articolo 25, comma 1, della Legge 24 novembre 2000, n. 340, recante “Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi - Legge di semplificazione 1999”, il quale prescrive che “le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi applicativi realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno facoltà di darli in uso gratuito ad altre amministrazioni pubbliche, che li adattano alle proprie esigenze”;
- la Direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 25 novembre 2009, e in particolare l'art. 26, comma 3, il quale prescrive che: “Gli stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo 112 ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso. Tali chiamate ricevono risposte e un trattamento con la stessa rapidità ed efficacia riservate alle chiamate al numero o ai numeri di emergenza nazionali, se questi continuano ad essere utilizzati”;
- l'articolo 26, comma 2, della Legge 27 dicembre 2002, n. 289, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2003)”, il quale, al fine di “assicurare una migliore efficacia della spesa informatica e

telematica sostenuta dalle pubbliche amministrazioni, di generare significativi risparmi eliminando duplicazioni e inefficienze, promuovendo le migliori pratiche e favorendo il riuso, nonché di indirizzare gli investimenti nelle tecnologie informatiche e telematiche, secondo una coordinata e integrata strategia” ha conferito al Ministro per l’innovazione e le tecnologie la competenza a stabilire “le modalità con le quali le pubbliche amministrazioni comunicano le informazioni relative ai programmi informatici, realizzati su loro specifica richiesta, di cui essi dispongono, al fine di consentire il riuso previsto dall’articolo 25 della legge 340/2000”;

- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato, in adeguamento alla disposizione del Regolamento UE 2016/679, dal d.lgs. 10 agosto 2018 n. 101;
- la Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 19 dicembre 2003, concernente "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni";
- gli articoli 68, 69 e 70 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'Amministrazione Digitale", e s.m.i.;
- l'articolo 69, comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione Digitale", a norma del quale <<Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa nazionale e consultazioni elettorali>>;
- l'articolo 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 maggio 2005, recante "Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (legge finanziaria 2005)";
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni recante "Servizio 112 Numero Unico Europeo d'emergenza" relativo all'individuazione del Servizio Numero Unico Europeo di emergenza (NUE 112) quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008, recante "Numero unico di emergenza europeo 112";
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009, concernente "Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112";
- l'articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, e s.m.i., il quale stabilisce che, "AREU garantisce altresì l'operatività del servizio Numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo... In riferimento all'attività NUE 112 svolta dall'Agenzia, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa" e che

“In relazione al NUE 112, la Giunta regionale oltre ad assegnare annualmente uno specifico finanziamento...definisce le modalità di collaborazione dell'Agenzia con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale”;

- la lettera a) dell'articolo 8 della legge n. 124 del 4 agosto 2015 relativa alla riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, la quale prevede l'istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d'Intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- la Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche che ammodernizza e rafforza le previsioni di attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112 negli Stati membri;
- la Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (Legge di bilancio) che, all'art. 1 comma 982 e ss., prevede “Al fine di completare l'estensione dell'operatività del numero unico europeo 112, di cui all'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 2015, n. 124, a tutte le regioni del territorio nazionale, è istituito nello stato di previsione del Ministero dell'interno un apposito fondo, denominato <<Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 112>>, con una dotazione di 5,8 milioni di euro per l'anno 2019, di 14,7 milioni di euro per l'anno 2020 e di 20,6 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2021”;

RILEVATA

L'opportunità di instaurare una collaborazione sinergica per attività di interesse comune;

CONSIDERATO CHE:

- AREU è titolare del programma applicativo denominato Call Center NUE 112 (di seguito “Programma”), e dei relativi codici sorgente;
- Il programma è stato sviluppato in collaborazione con una software house che, mediante apposito contratto, ha ceduto la titolarità del programma e dei relativi codici sorgente ad AREU, che vanta il diritto esclusivo di fare, usare, modificare, concedere l'uso del prodotto e delle sue evoluzioni e del diritto di concedere ad altre pubbliche amministrazioni il riuso dello stesso;
- stante la natura del programma e l'uso per il quale è stato sviluppato, l'amministrazione concedente e la software house sviluppatrice, hanno concordato che i codici sorgente non possono essere pubblicati per ragioni di ordine e sicurezza pubblica;
- l'amministrazione utilizzatrice, a seguito delle verifiche effettuate, ha ritenuto conveniente utilizzare detto Programma per il soddisfacimento delle proprie esigenze di automazione, pur tenendo conto delle possibili personalizzazioni, e ha, pertanto, richiesto all'Amministrazione concedente di poter utilizzare il Programma in parola;

- L'Amministrazione utilizzatrice ritiene necessario procedere all'immediata implementazione del Servizio Call Center NUE 112, per migliorare il livello del servizio reso ai propri cittadini di riferimento;

Tutto ciò visto e considerato le parti convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 PREMESSE

1. Quanto sopra premesso, visto e considerato costituisce parte integrante e sostanziale al presente accordo.

Art. 2 OGGETTO

1. AREU e l'Amministrazione utilizzatrice, in qualità di soggetti deputati all'assolvimento del servizio NUE 112 convengono di realizzare una collaborazione effettuata d'intesa tra le parti, ovvero tra i soggetti che verranno, all'uopo, dalle parti stesse appositamente individuati, per l'implementazione e avvio del Servizio Call Center tramite Centrale Unica di Risposta (CUR) del Numero Unico Europeo (NUE) 112, di qui in avanti definito anche come CUR NUE 112, per migliorare il livello dei servizi resi ai cittadini di riferimento.

Art. 3 PROGRAMMA SERVIZIO NUE 112

1. AREU concede all'amministrazione utilizzatrice, attraverso l'istituto del diritto al riuso con gestione a carico del cedente, l'utilizzo del Programma AREU NUE 112, completo della relativa documentazione (Manuale Operatore AREU NUE 112), a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente atto, a tempo indeterminato e a titolo gratuito e non esclusivo.
2. L'Amministrazione utilizzatrice dichiara, in esito alle verifiche effettuate sotto il profilo tecnico, funzionale, organizzativo ed economico, di conoscere esaurientemente il Programma e le relative specifiche tecniche e funzionali e che, sulla scorta dette risultante, detto Programma è pienamente idoneo a soddisfare le proprie esigenze, anche tenuto conto delle eventuali personalizzazioni che si potranno rendere necessarie.
3. Salvo quanto pattuito con il presente atto, il diritto di proprietà, di utilizzazione e di sfruttamento economico del Programma descritto nei suoi componenti rimangono in via esclusiva in capo ad AREU.
4. Il programma verrà installato a cura di soggetti terzi idoneamente individuati dall'Amministrazione utilizzatrice, con oneri a proprio carico.
5. Tutte le restanti attività connesse ad esempio, alla configurazione, al funzionamento, alla gestione, alla manutenzione e all'assistenza, non rientranti nel precedente comma 4 del Programma sono a esclusiva cura di soggetti terzi idoneamente individuati dall'Amministrazione utilizzatrice.
6. Nel caso in cui il Programma modificato e/o integrato presenti le caratteristiche di opera nuova, in termini di originalità e innovatività, l'Amministrazione concedente sarà titolare esclusiva di tutti, nessuno escluso, i relativi diritti.

7. Qualora il Programma venga modificato o integrato con ulteriori funzionalità a cura dell'Amministrazione concedente, anche su istanza formale dell'Amministrazione utilizzatrice, resta sin d'ora pattuito che dette modifiche e/o integrazioni saranno concesse in riuso, con rimborso proporzionato dei costi sostenuti.

Art. 4 PROGETTO OPERATIVO DI REALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

1. L'Amministrazione utilizzatrice, preso atto che il Servizio NUE 112 è pienamente operativo in Regione Lombardia a favore di circa 10 milioni di abitanti, ha richiesto ad AREU il necessario supporto inerente sia le logiche di funzionamento e di sicurezza dell'infrastruttura generale sia l'individuazione di tutta la tecnologia necessaria (a titolo esemplificativo e non esaustivo server, centralini, registratori, rete dati, linee fonia, cablaggi ...) all'avvio della nuova CUR.
2. AREU si impegna a prestare continuamente, nell'ambito della collaborazione in parola, all'Amministrazione utilizzatrice la necessaria collaborazione.

Art. 5 BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

1. AREU garantisce che è titolare dei diritti di uso e riuso del Programma di cui al precedente art. 3 "Programma Servizio NUE 112" sul territorio della Repubblica Italiana e che il perfezionamento del presente atto non costituisce violazione di diritti di titolarità di terzi.
2. L'Amministrazione utilizzatrice prende atto che il Programma è protetto da diritto d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili alla fattispecie.

Art. 6 APPROVVIGIONAMENTI

1. L'Amministrazione utilizzatrice si impegna, con separati, appositi, atti, a provvedere autonomamente e direttamente all'approvvigionamento di tutto quanto altro necessario affinché il progetto operativo relativo al Servizio NUE 112 venga realizzato.

Art. 7 RESPONSABILITÀ

1. L'Amministrazione utilizzatrice manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che la stessa Amministrazione utilizzatrice o terzi dovessero subire per l'utilizzo di quanto oggetto della presente convenzione.
2. L'Amministrazione utilizzatrice assume su di sé ogni responsabilità in merito all'uso del Programma applicativo concesso in riuso.
3. L'Amministrazione utilizzatrice si obbliga a manlevare e tenere indenne AREU anche nel caso in cui venga promossa un'azione giudiziaria o stragiudiziale da parte di terzi, assumendo a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.
4. Nell'ambito dell'utilizzo del Programma, servizio Call Center NUE 112, l'Amministrazione utilizzatrice sin da ora manlevano e si impegna a tenere indenne l'Amministrazione concedente da qualsivoglia tipo di responsabilità connessa a fatti od omissioni commesse dagli operatori, comunque denominati a prescindere dalla mansione svolta, dell'Amministrazione utilizzatrice stessa.

5. Tutti i reclami, le recriminazioni e le richieste di terzi riconducibili alle attività di specifica competenza dell'Amministrazione utilizzatrice saranno da queste prese in carico e gestite, ferma restando la disponibilità di AREU a fornire tutta la collaborazione e il supporto professionale per la fase d'istruttoria della pratica.
6. Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali dell'utilizzo del bene e della Copia informatica per consultazione, rimarranno in capo al dell'Amministrazione utilizzatrice titolare dei rapporti giuridici con i singoli operatori.

Art. 8 CESSIONE A TERZI

1. All'Amministrazione utilizzatrice è fatto assoluto divieto di stipulare qualsivoglia tipo di negozio giuridico con altri soggetti per la subconcessione di qualsiasi diritto d'uso e riuso connesso al Programma oggetto della presente convenzione.

Art. 9 CONDIZIONI ECONOMICHE

1. La presente convenzione è a titolo gratuito tra le parti.
2. L'Amministrazione utilizzatrice e/o il soggetto deputato all'assolvimento si impegnano a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta connesse alla realizzazione di quanto prescritto nella presente convenzione, purché preventivamente approvate dall'amministrazione utilizzatrice.
3. In applicazione del precedente comma 2 e della preventiva approvazione e copertura finanziaria dell'Amministrazione utilizzatrice, la medesima e/o il soggetto deputato all'assolvimento, provvedono a rimborsare ad AREU previa presentazione da parte di quest'ultima della documentazione giustificativa di spesa sostenuta (note spese – vito, alloggi, viaggi – e documentazione relativa agli oneri del personale impiegato valorizzato secondo il Contratto nazionale di Lavoro, area sanità e il Contratto integrativo le fatture di acquisto).
4. In applicazione del precedente comma 2 e della preventiva approvazione e copertura finanziaria dell'Amministrazione utilizzatrice, la medesima e/o il soggetto deputato all'assolvimento si impegnano a versare, previa verifica dell'attività svolta da AREU e previa verifica della regolarità della documentazione giustificativa di spesa trasmessa con cadenza di norma semestrale, ad AREU quanto indicato al capoverso precedente entro 60 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile da parte della stessa.
5. Gli oneri aggiuntivi, rispetto a quanto già previsto dal presente articolo derivati sia da ulteriori attività prestate da AREU sia dall'approvazione di nuove disposizioni normative nazionali, e preventivamente approvati dall'amministrazione utilizzatrice, saranno immediatamente riconosciuti e rimborsati ad AREU a decorrere dalla data di entrata in vigore delle già menzionate disposizioni.

Art. 10 DURATA E RISOLUZIONE

1. La presente convenzione decorre dalla data di sottoscrizione e ha durata di cinque anni, con esclusione del tacito rinnovo.

2. Alla scadenza del termine convenuto la presente convenzione potrà essere rinnovata o prorogata per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti.
3. Entrambe le parti possono recedere dalla presente convenzione con un preavviso scritto di almeno tre mesi, esclusivamente attraverso l'indirizzo di posta elettronica certificata – PEC pubblicato sulla home page dei rispettivi portali web ufficiali.
4. Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, la stessa si impegna a tenere indenne l'Amministrazione cedente da tutti gli oneri economici già sostenuti e che dovranno essere sostenuti sino all'effettiva interruzione del servizio.

Art. 11 REVISIONE DEL CONTRATTO

1. Trattandosi, la presente convenzione, di accordo di durata, le Parti prevedono, se necessario, una revisione della stessa con cadenza di norma annuale.

Art. 12 RAPPORTI

1. Tutti i rapporti di carattere amministrativo, economico e finanziario connessi con la presente convenzione intercorrono esclusivamente tra le Parti contraenti, o tra quelle da loro appositamente individuate.

Art. 13 IMPOSTE E ONERI

1. Le imposte e gli oneri simili per eventuali registrazioni sono a carico dell'Amministrazione utilizzatrice per entrambe le parti.
2. Inoltre, il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art.5 del D.P.R. n.131/86

Art. 14 CONTROVERSIE

1. 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. 15 RISERVATEZZA

1. Le parti si impegnano a non divulgare a 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. 16 PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO

1. Le parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di Prevenzione della corruzione, contenuto nel PIAO, e Codice di Comportamento (*tutti visibili e consultabili sui rispettivi siti internet*) le cui prescrizioni costituiscono parte integrante delle obbligazioni della presente Convenzione, assumendo rilevanza anche ai fini di un'eventuale risoluzione del rapporto.

Art. 17 REGISTRAZIONE DELL'ATTO

2. Le imposte e gli oneri similari per eventuali registrazioni, anche ai fini dell'assolvimento dell'imposta di bollo, sono a esclusivo carico dell'amministrazione utilizzatrice, salvo eventuali esenzioni previste dalla vigente normativa in materia.
3. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Allegato A: Manuale operatore AREU NUE 112

Letto, approvato e sottoscritto

Milano, data dell'ultima sottoscrizione digitale apposta

Per AREU,

Il Direttore Generale

Dott. Massimo Lombardo

Per Regione Molise,

Il Direttore del Servizio di Protezione Civile

Dott. Gaspare Tocci

Firmato digitalmente da

GASPARE TOCCI

CN = GASPARE TOCCI
C = IT

Le parti specificatamente approvano l'articolo inerente alla definizione del Foro.

Per AREU, Dott. Massimo Lombardo

Per Regione Molise,

Il Direttore del Servizio di Protezione Civile

Dott. Gaspare Tocci

Firmato digitalmente da

GASPARE TOCCI

CN = GASPARE TOCCI
C = IT

MANUALE OPERATORE

AREU NUE112

Diritti di Autore e Clausole di Riservatezza

Tutti i diritti riservati.

Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta senza
consenso scritto.

Rev.6 - 11 Giugno 2022 – Versione applicativa NUE112 versione 2.5.0

INDICE

1. INTRODUZIONE	4
1.1. NUE.....	4
2. TERMINOLOGIE	4
2.1. CONTATTO	4
2.2. SEGNALAZIONE.....	4
2.3. REPORT.....	5
2.4. ACRONIMI.....	5
3. LOGIN	6
3.1. RUOLI APPLICATIVI	6
3.2. RUOLI/PERMESSI.....	6
3.3. CAMBIO PASSWORD	7
4. PAGINA PRINCIPALE	8
4.1. LINGUA APPLICATIVO	9
4.2. INTESTAZIONE.....	9
4.2.1. BACHECA AVVISI.....	10
4.3. MENU	11
4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI.....	11
4.3.2. STATO DEI SERVIZI	11
4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC)	11
4.3.3. TASTI FUNZIONE	12
4.4. REPORT.....	12
4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE.....	12
4.4.2. GESTIONE DEL REPORT	13
4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE).....	13
4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE	14
4.4.3.2. Visualizzatore JSON.....	17
4.4.3.3. eCall.....	17
4.4.3.4. RICERCA INDIRIZZI.....	18
4.4.3.5. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA	21
4.4.3.6. RICERCA GOOGLE.....	21
4.4.3.7. COORDINATE FORZATE	22
4.4.3.8. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE	23
4.4.3.9. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE.....	23
4.4.3.10. SERVIZIO MULTILINGUE	24
4.4.3.11. CAMBIO LINGUA REPORT.....	25
4.4.4. SEGNALAZIONE.....	26
4.4.4.1. INSERIMENTO CLASSIFICAZIONE	27
4.4.5. MATCHING LIST	27
4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE	29

4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA (OPZIONALE)	29
4.4.6. SEZIONE PSAP	31
4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO	32
4.4.7. TAG	33
4.5. SINOTTICO	34
4.5.1. TAB	34
4.5.1.1. STRUTTURA GENERICA TAB	34
4.5.2. LISTA REPORT (SINOTTICO)	34
4.5.2.1. STRUTTURA LISTA REPORT	35
4.5.2.2.1. FILTRI DINAMICI PER COLONNA	35
4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE	36
4.5.2.2.3. CHIAMATE COLLEGATE	36
4.5.2.2.4. STATO D'INVIO DEL REPORT	36
4.5.2.2.5. STATO DEL REPORT	37
4.5.2.2.6. ANTEPRIMA REPORT	37
4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO	38
5. RISPONDERE ALLA CHIAMATA	38
5.1. RISPONDERE AD UNA CHIAMATA	38
5.2. COMPILAZIONE DELLA SEGNALAZIONE	39
5.3. COLLEGAMENTO CONTATTI E SEGNALAZIONI	39
5.4. INSERIMENTO TAG	39
5.5. SELEZIONE PSAP ED INVIO SCHEDA CONTATTO	40
5.6. PASSI CONCLUSIVI PER LA CREAZIONE DEL REPORT	40
6. FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE	40
6.1. REVERSE-GEOCODING	40
6.2. CONTATTI SOSPESI	41
6.3. PSAP SOSPESI	42
6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO	45
6.5. PSAP ESTEMPORANEI	46
6.6. CIVICI NON LOCALIZZATI	47
6.7. NOTE DEL VIARIO	50
6.8. SEGNALAZIONE MANUALE	51
7. MAPPA	52
7.1. ICONE	55
7.2. RICERCA GOOGLE	56
8. VIDEOWALL	56
9. TROUBLESHOOTING DI PRIMO LIVELLO	57
9.1. AUTO DIAGNOSTICA	57
9.2 INTEGRAZIONE POT NON DISPONIBILE	57
9.3 RECUPERO SEGNALAZIONE	58
9.4 SCOLLEGAMENTO MAPPA	59

1. INTRODUZIONE

Questo manuale ha lo scopo di guidare gli operatori all'utilizzo dell'applicativo NUE112, tramite spiegazioni testuali di procedure, immagini d'esempio, ecc.

1.1. NUE

Il NUE o Numero Unico Europeo è il numero di telefono (112) per contattare i servizi di emergenza nell'Unione Europea. Questo applicativo è stato realizzato con lo scopo di essere utilizzato all'interno delle centrali uniche di emergenza che ricevono chiamate dirette al NUE. Tecnicamente si tratta di un **call tracking dispatcher** con la principale funzionalità di distribuire, agli enti di soccorso di secondo livello, le segnalazioni/richieste pervenute dai cittadini, previa localizzazione.

2. TERMINOLOGIE

Di seguito vengono elencate le terminologie per definire uno standard comprensibile a tutti gli utilizzatori di questa documentazione.

2.1. CONTATTO

Modalità con la quale un contatto (chiamante) accede al servizio 112, in prima istanza parleremo di contatto telefonico, in futuro potrebbero essere affiancate altre modalità (messaggi vocali, videochiamate, ecc.). Il contatto raccoglie tutte le informazioni sull'utente che entra in contatto con l'operatore del NUE come: nominativo, localizzazione geografica, ecc.

2.2. SEGNALAZIONE

Raccoglie le informazioni relative all'individuazione del luogo per il quale il contatto richiede l'intervento, alla classificazione della segnalazione, alla gravità ed il numero di coinvolti. Sarà possibile avere segnalazioni con uno o più contatti collegati oppure segnalazioni collegate fra di loro.

2.3. REPORT

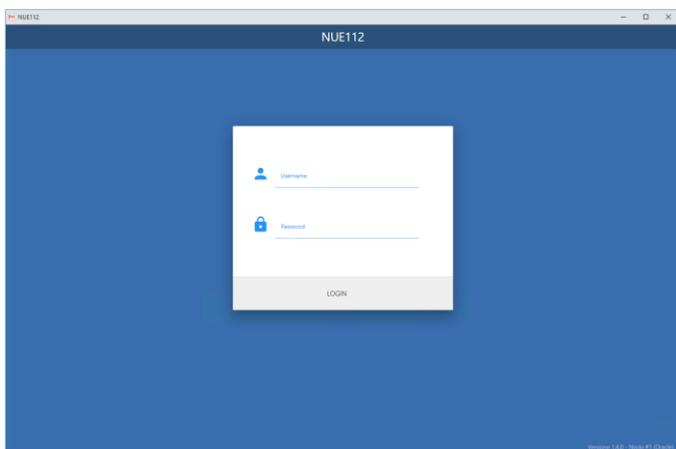
Il Report è il contenitore di tutte le informazioni raccolte e definite dall'operatore del NUE durante la gestione della segnalazione che il contatto intende notificare. All'interno oltre ai dati del contatto e della segnalazione sono presenti ulteriori informazioni come, ad esempio, gli enti di soccorso da notificare, le segnalazioni collegate e le chiamate collegate.

2.4. ACRONIMI

PSAP	Public-Safety Answering Point è l'ente di soccorso di 1° o 2° livello che è in grado di ricevere le richieste di soccorso del territorio.
CTI	Computer-Telephone Integration si indica qualsiasi tecnologia che permetta interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato.
CLI	Calling Line Identifier viene utilizzato in telefonia per identificare il numero telefonico dell'utente chiamante.
OPID	Operator Identifier, identificativo numerico (3 cifre) relativo al provider telefonico utilizzato dall'utente per accedere al servizio di emergenza.
ALI	Automatic Location Information è un sistema elettronico avanzato di localizzazione che trasmette automaticamente l'indirizzo di un chiamante quando chiamano un servizio di emergenza.
WKU	Well Known User, anagrafiche degli utenti noti memorizzati nel database applicativo.

3. LOGIN

Per effettuare l'accesso all'applicazione, è necessario inserire le proprie credenziali **Username**, **Password** e successivamente cliccare sul pulsante di **Login**. È possibile utilizzare il tasto tabulazione per muoversi tra i campi ed il tasto invio per confermare.



Form di login

3.1. RUOLI APPLICATIVI

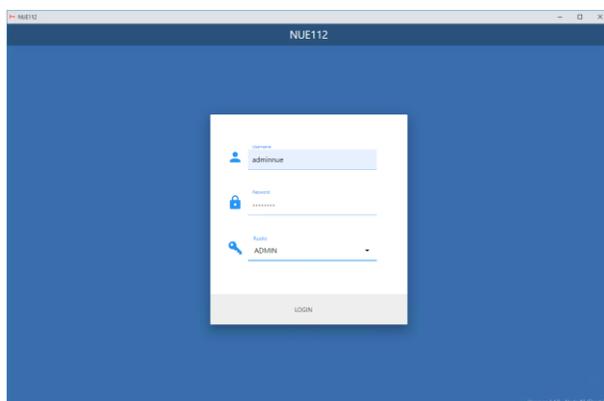
Il sistema prevede tre ruoli applicativi: ADMIN, RT, USER. Nel caso un operatore disponga di più di un livello di accesso, dopo la verifica dell'utenza/password viene mostrato l'elenco dei profili associati, con la possibilità di selezionare quello da utilizzare per l'accesso al sistema.

3.2. RUOLI/PERMESSI

Di seguito è riportata una configurazione "tipo" per quello che riguarda i ruoli/funzione. Gli amministratori del sistema hanno la possibilità di creare ulteriori ruoli o modificare le funzioni ad essi associati.

ADMIN	Accesso a tutte le funzionalità applicative e di configurazione senza alcuna limitazione
RT	Accesso a tutte le funzionalità applicative con la possibilità di: <ul style="list-style-type: none"> • Impostare l'RT in turno; • Anticipare l'orario della segnalazione.

	<p>Limitato accesso al sistema di configurazione con la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare/modificare/cancellare le utenze note (WKU); • Creare/modificare/cancellare avvisi in bacheca; • Accedere al pannello di configurazione del sistema di archiviazione; • Accedere al pannello di ricerca segnalazioni archiviate.
<p>USER</p>	<p>Accesso a tutte le funzionalità applicative. Limitato accesso al sistema di configurazione con la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creare/modificare/cancellare avvisi in bacheca.



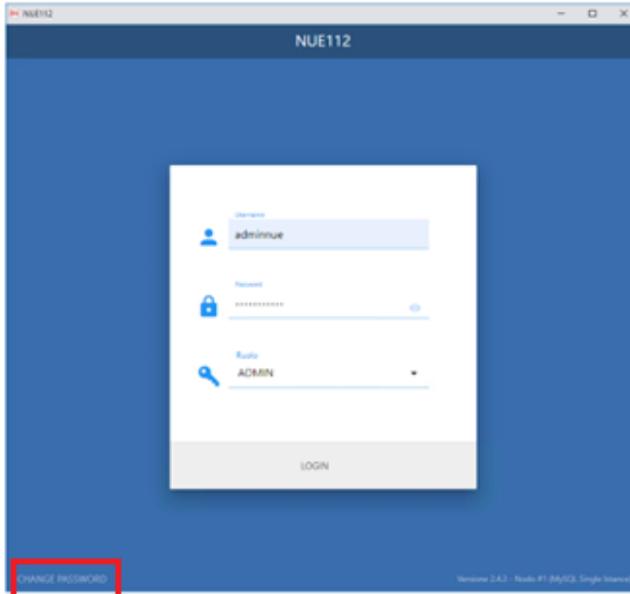
Selezione del ruolo

3.3. CAMBIO PASSWORD

Il cambio della password può essere effettuato da due punti:

- Cliccando su "**CHANGE PASSWORD**" presente in basso a sinistra nella maschera principale prima di aver effettuato il log in;
- Dopo il log in, cliccando sull'icona presente in alto a destra in corrispondenza del proprio nome utente.

In entrambi i casi viene richiesto l'inserimento della password corrente e di quella nuova, da confermare. La password deve rispettare i criteri di complessità indicati nella maschera di cambio password. Se si effettua il cambio prima del log in, viene richiesta anche la username.



password

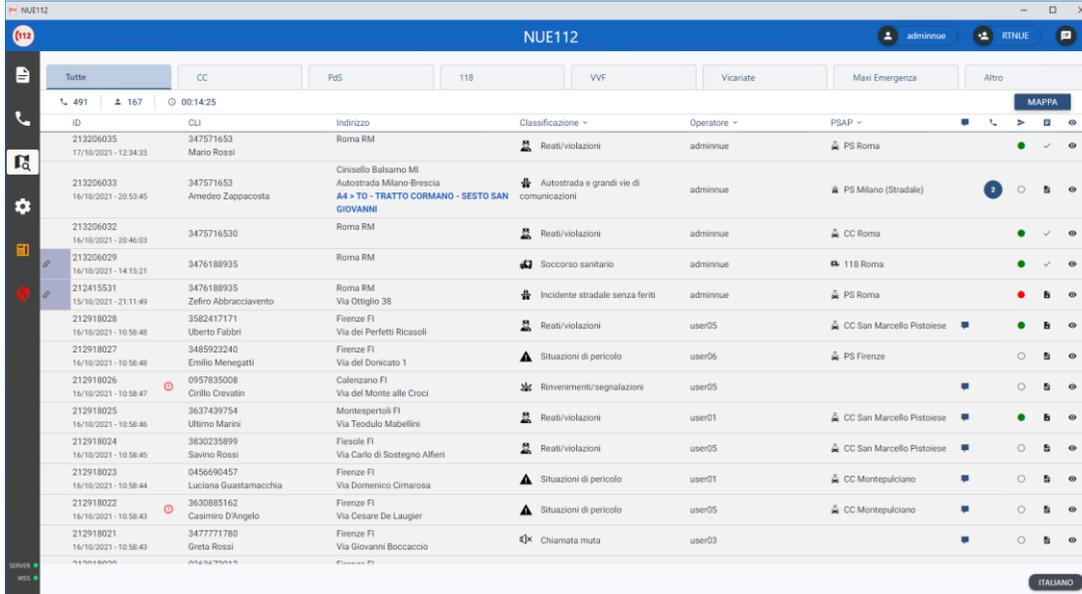
Pulsante di cambio

password

Maschera di cambio

4. PAGINA PRINCIPALE

La pagina iniziale dell'applicativo è suddivisa in tre aree: intestazione, menù e sinottico. Con l'accesso all'applicativo viene automaticamente aperta la mappa in una finestra separata rispetto alla principale.



ID	CLI	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP
213206035	347571653 17/10/2021 - 12:34:33 Mario Rossi	Roma RM	Reati/violazioni	adminnue	PSAP - PS Roma
213206033	347571653 16/10/2021 - 20:53:45 Amedeo Zappacosta	Cinisello Balsamo MI Autostrada Milano-Brescia A4 - TO - TRATTO CORMANO - SESTO SAN GIOVANNI	Autostrada e grandi vie di comunicazioni	adminnue	PS Milano (Stradale)
213206032	3475716530 16/10/2021 - 20:46:03	Roma RM	Reati/violazioni	adminnue	CC Roma
213206029	3476188935 16/10/2021 - 14:15:21	Roma RM	Soccorso sanitario	adminnue	118 Roma
212415531	3476188935 15/10/2021 - 21:11:49 Zefiro Abbracciavento	Roma RM Via Ottiglio 38	Incidente stradale senza feriti	adminnue	PS Roma
212918028	3582417171 16/10/2021 - 10:58:48 Uberto Fabbri	Firenze FI Via dei Peretti Ricasoli	Reati/violazioni	user05	CC San Marcello Pistoiese
212918027	3485923240 16/10/2021 - 10:58:48 Emilio Menegatti	Firenze FI Via del Donicato 1	Situazioni di pericolo	user06	PS Firenze
212918026	0957835008 16/10/2021 - 10:58:47 Cirillo Crevatin	Calenzano FI Via del Monte alle Croci	Rinvii/segnalazioni	user05	
212918025	3637439754 16/10/2021 - 10:58:46 Ultimo Marini	Montespertoli FI Via Teodulo Mabelini	Reati/violazioni	user01	CC San Marcello Pistoiese
212918024	3830235899 16/10/2021 - 10:58:45 Savino Rossi	Fiesole FI Via Carlo di Sostegno Affieri	Reati/violazioni	user05	CC San Marcello Pistoiese
212918023	0456690457 16/10/2021 - 10:58:44 Luciana Guastamacchia	Firenze FI Via Domenico Cimarosa	Situazioni di pericolo	user01	CC Montepulciano
212918022	3630085162 16/10/2021 - 10:58:43 Casimiro D'Angelo	Firenze FI Via Cesare De Laugier	Situazioni di pericolo	user05	CC Montepulciano
212918021	3477771780 16/10/2021 - 10:58:43 Greta Rossi	Firenze FI Via Giovanni Boccaccio	Chiamata muta	user03	

Maschera principale con l'elenco delle segnalazioni in corso di gestione.

4.1. LINGUA APPLICATIVO

È possibile cambiare la lingua dell'interfaccia cliccando sul bottone in basso sulla destra che mostra il nome della lingua attualmente attiva e successivamente selezionare la lingua desiderata da applicare.

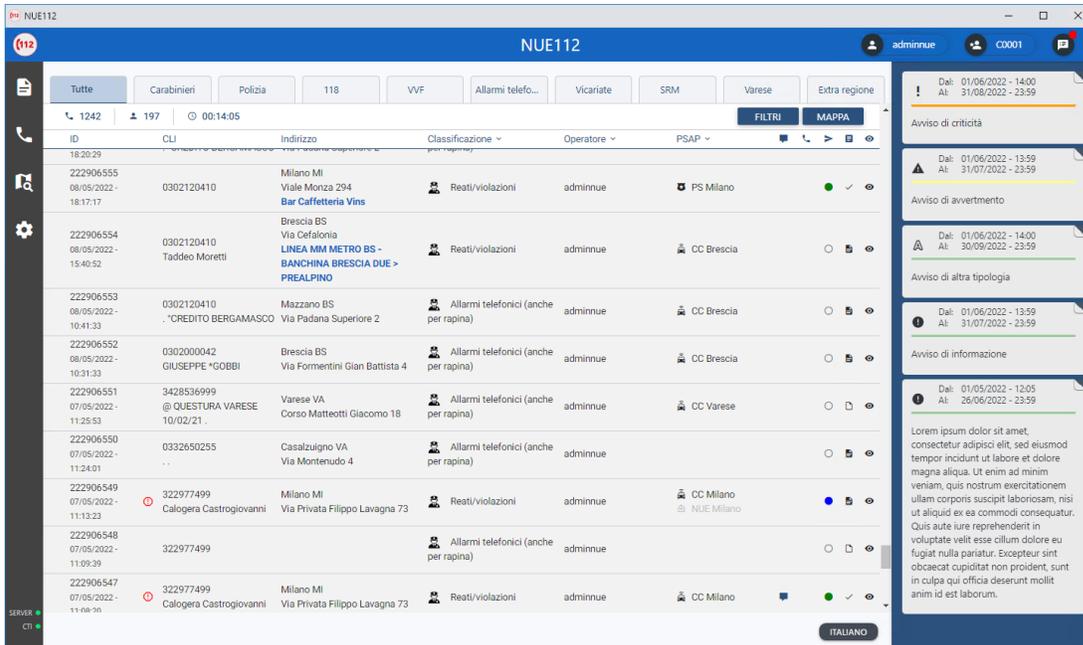
4.2. INTESTAZIONE



L'intestazione, riportata in alto, è formata a partire da sinistra, dal logo del Numero Unico Europeo, il titolo con indicato la centrale operativa e/o il nodo applicativo, l'operatore attivo (cliccando sul quale è possibile effettuare il cambio password, il cambio di referente di turno, effettuare il log out) il riferimento all'RT in turno ed il pulsante per aprire la bacheca avvisi.

4.2.1. BACHECA AVVISI

La bacheca contiene tutti gli avvisi attivi ordinati per priorità e data. La bacheca può essere configurata, a livello di sistema, in due modalità: sempre visibile (come nell'immagine sottostante) od a comparsa. In entrambe le modalità il pulsante  ne permette l'apertura/chiusura. Sull'icona per l'accesso alla bacheca, un badge rosso indica la presenza di nuovi avvisi.



ID	CLI	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP
222906555	0302120410	Milano MI Viale Monza 294 Bar Caffetteria Vins	Reati/violazioni	adminmue	PS Milano
222906554	0302120410	Brescia BS Via Cefalonia LINEA MM METRO BS - BANCHINA BRESCIA DUE > PREALPINO	Reati/violazioni	adminmue	CC Brescia
222906553	0302120410	Mazzano BS Via Padana Superiore 2 "CREDITO BERGAMASCO	Allarmi telefonici (anche per rapina)	adminmue	CC Brescia
222906552	0302000042	Brescia BS Via Formentini Gian Battista 4 GIUSEPPE *GOBBI	Allarmi telefonici (anche per rapina)	adminmue	CC Brescia
222906551	3428536999	Varese VA @ QUESTURA VARESE 10/02/21	Allarmi telefonici (anche per rapina)	adminmue	CC Varese
222906550	0332650255	Casalzuigno VA Via Montenuovo 4	Allarmi telefonici (anche per rapina)	adminmue	
222906549	322977499	Milano MI Via Privata Filippo Lavagna 73 Calogera Castrogiovanni	Reati/violazioni	adminmue	CC Milano
222906548	322977499		Allarmi telefonici (anche per rapina)	adminmue	
222906547	322977499	Milano MI Via Privata Filippo Lavagna 73 Calogera Castrogiovanni	Reati/violazioni	adminmue	CC Milano

Il contenuto dell'avviso comprende:

- Icona: rappresenta la tipologia di avviso.
- Data/ora inizio: rappresenta la data/ora di inizio validità dell'avviso.
- Data/ora fine: rappresenta la data/ora di fine validità dell'avviso.
- Priorità: rappresenta, in funzione del colore, la priorità dell'avviso.
- Messaggio: contenuto testuale dell'avviso.

4.3. MENU

Il menu principale raccoglie le seguenti funzioni:

- Report (icona **Documento**): Consente di aprire il Report senza rispondere alla chiamata. Principalmente utilizzata per aprire un Report vuoto (addestramento);
- Rispondere chiamata (icona **Telefono**): Permette all'operatore di rispondere alla prima chiamata in ingresso presente sul POT e contestualmente creare un nuovo Report;
- Mappa (icona **Mappa**): Consente l'apertura della mappa, che avviene in una finestra separata rispetto alla pagina principale;
- Strumenti (icona **Ingranaggio**): Consente l'apertura di un sottomenu che contiene gli strumenti necessari alla gestione di filtri sinottici, pannello di amministrazione (visibile solo se loggati come amministratore/rt) e realizzazione di stampe (solo per utenti specifici).



4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI

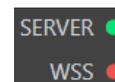
Il sottomenu raccoglie le seguenti funzioni:

- Filtri (icona **Imbuto**): Consente la creazione dei sinottici configurati in base alla scelta di determinati filtri;
- Configurazioni (icona **Ingranaggio**): Consente la gestione delle impostazioni dei sinottici esistenti come ad esempio nome, ordine, visibilità ecc.;
- Esecuzione del POT: chiude la sessione corrente del POT e ne istanzia una nuova;
- Scollegamento mappa, da usarsi in caso di indisponibilità del GEOS;
- Pannello amministratori (icona **Scudo Rosso**): Pannello che contiene gli strumenti degli amministratori. Apre una finestra separata rispetto alla pagina principale.



4.3.2. STATO DEI SERVIZI

Nella parte inferiore del menu è visualizzato lo stato di collegamento al servizio dedicato alla comunicazione tra le diverse postazioni ed all'invio della scheda contatto (SERVER) ed all'integrazione con il POT (WSS) – verde: ok, rosso: errore.



4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC)

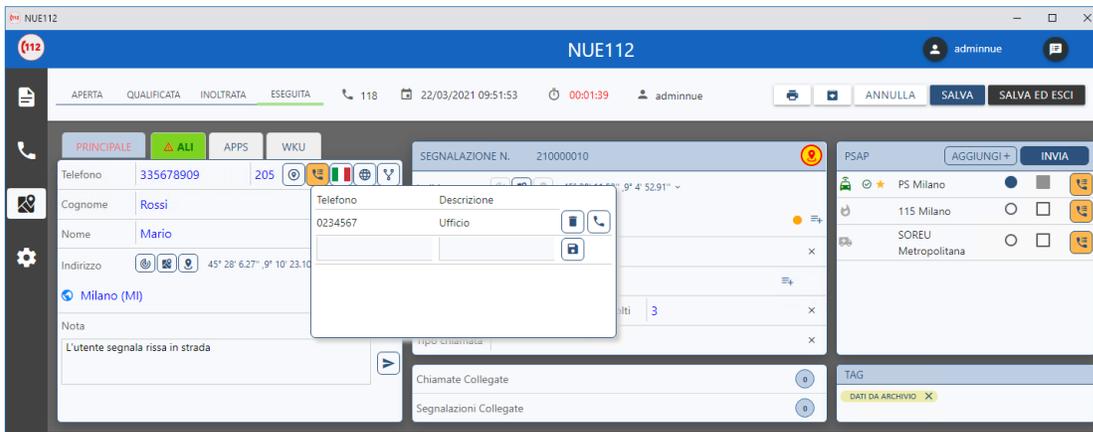
È possibile uscire dalle maschere di dettaglio (es. indirizzo esploso) utilizzando il tasto ESC o cliccando con il mouse al di fuori della maschera stessa.

4.3.3. TASTI FUNZIONE

È possibile effettuare le principali operazioni telefoniche utilizzando i tasti funzione: **F9** per rispondere alla prima chiamata in coda, **F10** per creare una nuova segnalazione, importare CLI ed OPID ed avviare la localizzazione del chiamante, **F11** (**attivo solo se il CLI non è già stato valorizzato**) per importare CLI ed OPID ed avviare i servizi di localizzazione. **F12** per agganciare la chiamata in corso.

4.4. REPORT

Il Report contiene le informazioni raccolte dall'operatore durante la ricezione e gestione di una richiesta di emergenza. Il Report è composto dal contatto (dati sul chiamante) e dalla segnalazione (dati sull'evento). La stessa interfaccia (immagine sottostante) viene utilizzata sia durante la creazione, sia durante la successiva gestione/modifica dello stesso.



Nella parte superiore dell'interfaccia sono visibili le informazioni sullo stato della segnalazione (**aperta**, **qualificata**, **inoltrata**, **eseguita**) il numero composto dall'utente, la data ed ora della chiamata, la durata della gestione del Report e l'operatore che l'ha creato.

4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE

Gli stati della segnalazione sono:

- **Aperta:** la chiamata è stata presa in carico dall'operatore;
- **Qualificata:** indirizzo della segnalazione e classificazione valorizzata;
- **Inoltrata:** l'operatore ha inviato la segnalazione al PSAP di competenza;
- **Eseguita:** il PSAP competente ha ricevuto la segnalazione e la chiamata è stata gestita e completata (**non disponibile in Italia**).

4.4.2. GESTIONE DEL REPORT

Sulla destra sono presenti i pulsanti per la gestione del Report:

- **Archivia:** permette l'archiviazione del Report, rimuovendolo dall'elenco sinottici di tutti gli operatori. Tale Report può essere consultato dagli amministratori/RT attraverso il pannello di ricerca del modulo configuratore.
- **Salva:** permette di salvare le modifiche apportate al Report (**funzione disattivabile**). Il tasto salva viene disattivato per cinque secondi dopo ogni uso ed in maniera definitiva dopo l'invio della scheda contatto.
- **Salva ed Esci:** permette di salvare le modifiche apportate al Report, chiudendolo e facendo tornare l'applicativo sul sinottico.

4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE)

Sezione da compilare con le informazioni del chiamante quali: nome, cognome, indirizzo ed eventuali note aggiunte dall'operatore. Di seguito la descrizione dei pulsanti principali.



- **"Goccia":** Interrogazione di tutti i sistemi di localizzazione configurati. Il pulsante si disattiva per tre secondi dopo ogni uso;
- **"Cornetta":** chiede al POT di richiamare l'utente (chiamante);
- **"Cornetta con spunta":** invia al POT il comando di GetCall, di rispondere all'utente, se presente in coda;
- **"Bandiera":** identifica la nazionalità del numero chiamato, mostrando l'icona relativa alla bandiera ed un testo descrittivo come tooltip. Permette di cambiare la lingua dell'interfaccia tra quelle configurate;
- **"Sfera":** accesso alla maschera per la gestione del servizio di interpretariato;
- **"Filtro":** accesso alla maschera per la gestione del filtro laico;
- **"Cornetta con divieto":** accesso alla funzione di sospensione del contatto.



- **"Target":** accesso alla maschera di Reverse-Geocoding integrato;
- **"Trova sulla mappa":** localizza l'indirizzo sulla mappa;
- **"Importa coordinata":** forza la coordinata, importandola dalla mappa;
- **"Promuovi":** copia l'indirizzo del contatto/chiamante sulla segnalazione;
- **"Invio":** salva l'annotazione e la inoltra a tutte le postazioni che stanno visionando il report;

- **"Mondo"**: attiva/disattiva la ricerca dell'indirizzo esteso. Di default, con icona di colore grigio, la ricerca degli indirizzi è limitata all'area di competenza della CUR, attivandola permette la ricerca sul tutto il viario nazionale;
- La coordinata può essere mostrata nel formato sessagesimale o decimale.

The screenshot shows a contact card in the AREU system. At the top, there are tabs for 'CHIAMANTE', 'ALI', 'WAU', 'WКУ', 'DCALL', and 'AML'. Below these, the contact information is displayed:

- Telefono: 3471234567
- Cognome: Rossi
- Nome: Mario
- Indirizzo: 45° 30' 20.22", 9° 13' 21.54" (with a location pin icon)
- Address detail: Viale Monza -n 152, Milano (MI)
- Nota: 0/200

 There are also various utility icons like a globe, a magnifying glass, and a location pin.

4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE

Alla risposta della chiamata viene importato il CLI e l'OPID e vengono interrogati i servizi di localizzazione configurati.

Di seguito l'elenco dei servizi attualmente inclusi nella piattaforma NUE112. Alcuni servizi come, ad esempio, la Dinamicall e/o eCall potrebbero non essere disponibili nell'installazione di riferimento in quanto necessitano di prerequisiti specifici.

ALI	Automatic Location Information (CED Interforze)
AML	Advanced Mobile Location, servizio di localizzazione integrato negli smartphone Google, Apple ed Huawei di nuova generazione
ATAC	Integrazione dedicata con i mezzi per il trasporto pubblico ATAC (solo Lazio)
Dinamicall	Basato sull'invio di un SMS al dispositivo dell'utente, contenente un link web per la determinazione della posizione mediante il GPS integrato
eCALL	Dati di posizionamento dei veicoli/dispositivi (attualmente solo CUR Varese)
WAU/APPS	Integrazione con l'app mobile Where ARE U

WKU

Well Known User, utenti noti memorizzati nel database applicativo

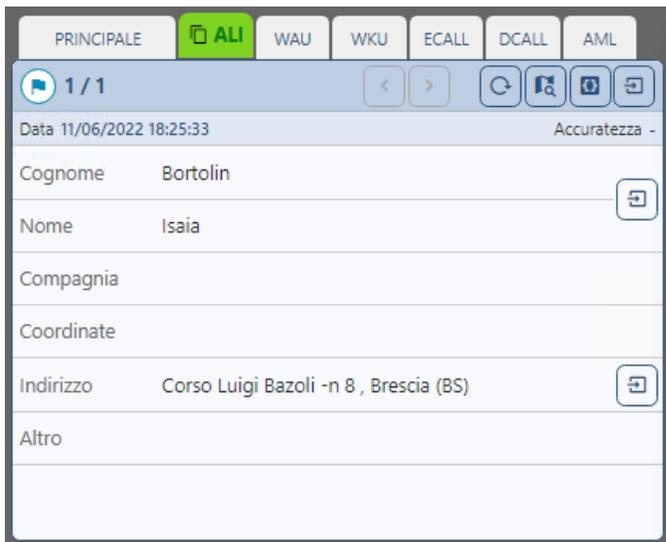
Il sistema utilizza i dati del primo servizio che risponde per determinare l'indirizzo di riferimento. Alla ricezione della localizzazione se il campo nella sezione del contatto è vuoto, il sistema lo valorizza con l'indirizzo determinato mediante l'algoritmo di reverse-geocoding.

Le informazioni contenute nei tab dei differenti sistemi di localizzazione potrebbero variare in virtù delle caratteristiche specifiche degli stessi. Sono uguali le funzionalità messe a disposizione, di seguito una breve descrizione.



- Bandierina colorata: indica il colore associato alla geometria o il colore dell'icona relativa alla localizzazione ricevuta;
- Indicatore numerico: mostra il numero di localizzazioni totali presenti ed il numero della localizzazione che si sta visionando (nell'esempio **[2/3]** la seconda di tre totali):
- **"Frecce"**: permette di muoversi tra le localizzazioni ricevute;
- **"Rilocalizza"**: interroga nuovamente il singolo sistema di localizzazione;
- **"Disconnetti"**: disponibile solo per il plug-in eCall (abbatte la chiamata);
- **"Trova sulla mappa"**: localizza l'indirizzo sulla mappa (ad eccezione delle localizzazioni urbane per le quali non viene ricevuta la coordinata di riferimento);
- **"Visualizza JSON"**: mostra in una finestra dedicata il dato raw ricevuto dal servizio di localizzazione;
- **"Promuovi"**: copia i dati dal pannello di localizzazione su quello del chiamante/contatto.

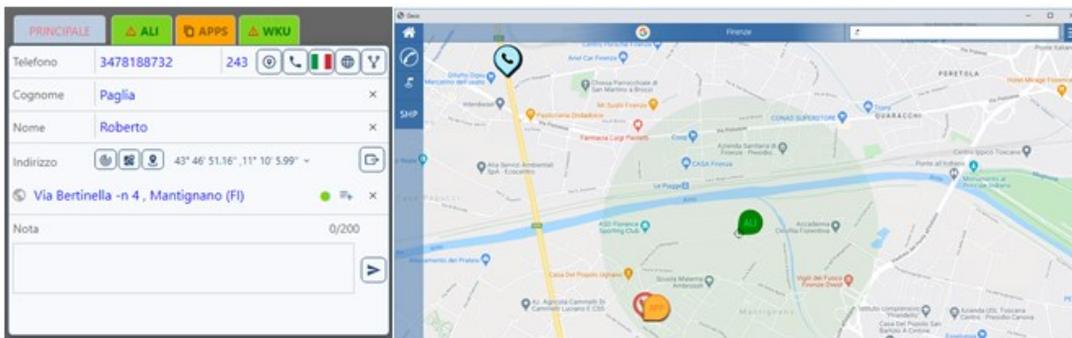
La linguetta del tab di colore giallo indica che è in corso la richiesta di localizzazione, diventa verde nel caso la risposta contenga una localizzazione valida. Oltre alla data e ora di localizzazione viene riportata la percentuale di accuratezza e le coordinate di riferimento (non per il servizio ALL relativo a numerazioni urbane).



Sulla linguetta dei servizi di localizzazione possono comparire le seguenti icone:

-  L'indirizzo ricevuto dal servizio di localizzazione è utilizzato come localizzazione del contatto.
-  L'indirizzo ricevuto dal servizio di localizzazione differisce da quello di localizzazione attualmente utilizzato nella sezione del contatto.

Attraverso la mappa è possibile visualizzare le aree e le localizzazioni puntuali ricevute dai servizi di localizzazione configurati.



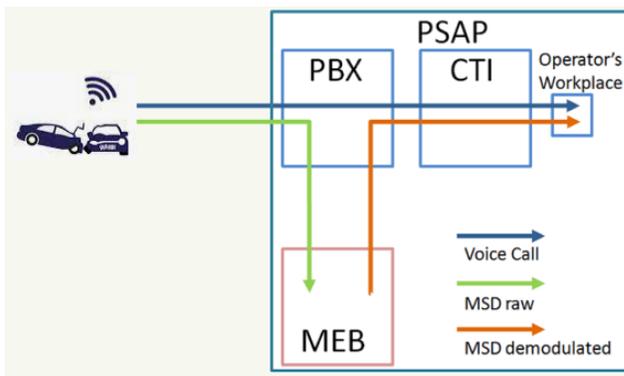
4.4.3.2. Visualizzatore JSON

Cliccando sul pulsante “**Visualizza JSON**” viene mostrata a video una maschera che contiene la trasposizione in formato JSON del dato XML ricevuto dal servizio di localizzazione. È possibile comprimere o espandere i nodi, selezionare e copiare il testo contenuto.



4.4.3.3. eCall

La disponibilità del servizio di localizzazione **eCall** dipende dalla presenza presso la centrale operativa dell'apparato MEB (MSD Extractor Box) attualmente disponibile solo presso la CUR di Varese. Il dispositivo è in grado di ricevere, estrarre e rendere disponibile al gestionale le informazioni relative, come ad esempio il numero di occupanti, la tipologia del veicolo, posizione e direzione del mezzo.



Il tab eCall presenta alcune peculiarità, come ad esempio il pulsante “**Rilocalizza**” che ha una duplice funzione. Nel caso in cui sia attiva la fonia verso il dispositivo eCall chiamante (veicolo o altro) la pressione del tasto localizza, invia la richiesta di localizzazione. Se invece la chiamata non è più attiva, il sistema effettua preventivamente una chiamata al dispositivo e

successivamente alla risposta richiederà i dati di localizzazione. In caso di chiamata, questa verrà mostrata nella coda personale della postazione che ha effettuato l'operazione).

Il pulsante “**Disconnetti**” nel caso sia attiva la chiamata, invia una richiesta di disconnessione al dispositivo chiamante, in caso contrario informa l'operatore dell'impossibilità a procedere.

Nel caso sia disponibile la direzione (espressa sotto forma di angolo giro 360°) questa viene mostrata sia sul tab che sul GEOS mediante una freccia orientata.

PRINCIPALE	ALI	WAW	WKU	ECALL	DCALL	AML
2 / 3						
Data 25/05/2022 10:57:47 Accuratezza 100.00%						
Coordinate	43.8864, 12.6991					
Indirizzo	Strada Giovanni Stefani -n 56 , Pesaro (PU)					
Direzione	300°					
Automatica	No					
Passeggeri	2					
Veicolo	Veicolo Passeggeri Classe M1					
Identificazione	000 129000 2 0171020					
Propulsione	Serbatoio Diesel					



4.4.3.4. RICERCA INDIRIZZI

Nella sezione contatto e nella sezione segnalazione è possibile effettuare la ricerca indirizzi in modalità “Google like” e cioè in **auto-completamento** o **classica**.

La ricerca in auto-completamento è quella di default e prevede l'inserimento di diversi elementi:

- Comune/Località;
- Indirizzo;
- Numero civico;
- Incrocio;
- POI.



L'icona prima dell'occorrenza specifica la tipologia dell'elemento:

	Comune o località
	Toponimo
	Punto di interesse (POI)

È sufficiente digitare almeno due caratteri per visualizzare l'elenco dei risultati che rispondono ai criteri inseriti. Per confermare un risultato è necessario selezionarlo dalla lista oppure inserire un carattere speciale come spiegato di seguito.

Per aggiungere altre informazioni all'indirizzo si può continuare ricercando gli altri componenti previsti:

- **Civici:** ricerca i numeri civici presenti sulla via selezionata;
- **Incrocio:** presenta l'elenco degli incroci che intersecano la via; qualora una via intersechi la via selezionata in più punti il sistema darà evidenza di ciò presentando l'elenco delle coordinate di intersezione e permettendo di scegliere quelle di interesse; In rosso prima della coordinata verranno visualizzati il numero di intersezioni con la possibilità di selezionare quella desiderata (ex. **1/3**);
- **POI:** ricerca i POI che sono presenti lungo la via.

SEGNALAZIONE N. 210000030

Indirizzo    1 / 3 43° 54' 6.29" ,12° 51' 25.33" v

 Via degli Abeti, Pesaro (PU) - Strada degli Olmi   x

Riferimento x

Classificazione  x

Alta Priorità Coinvolti x

Tipo chiamata x

SEGNALAZIONE N. 210000030

Indirizzo    43° 54' 3.18" ,12° 51' 33.36" v

 Strada degli Olmi, Pesaro (PU) -- T   x

Rife  Tecno Center Di Montanari Natale, Strada degli Olmi, 35, Pesaro (PU)

The Travel Family Di Giovanna Ranocchi, Strada degli Olmi, 16/4, Pesaro (PU)

Clai  Colombo Di Colombo Giorgia, Strada degli Olmi, 22/2, Pesaro (PU)

Alta Priorità Coinvolti x

Tipo chiamata x

I diversi componenti dell'indirizzo possono essere ricercati digitando un carattere speciale prima di cominciare a scrivere la stringa di ricerca. I caratteri speciali possono essere configurati dall'amministratore dell'applicazione secondo le esigenze. Di norma:

- Il civico deve essere preceduto dai caratteri (-n);
- L'incrocio deve essere preceduto dal carattere (-) singolo trattino;
- Il POI deve essere preceduto dai caratteri (--) doppio trattino

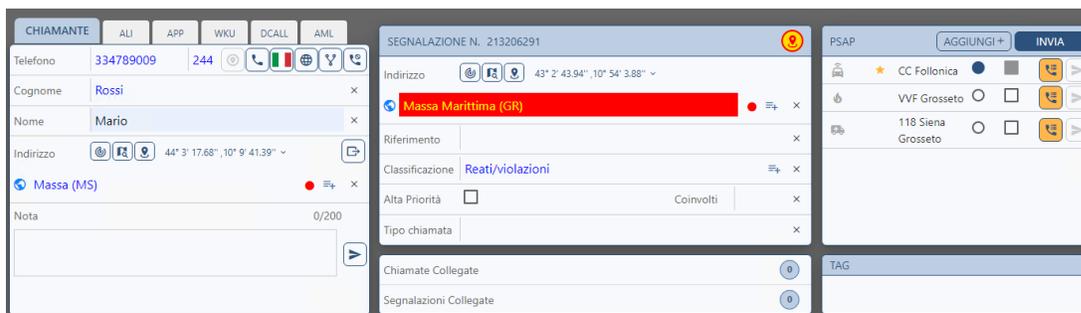
È possibile accedere alla modalità di inserimento **classica** cliccando sul pulsante: 

Comune	Milano (MI)	x
Località		x
Toponimo	Viale Monza	x
Civico	173	x
Incrocio		x
POI	Pretty Bar 	x

4.4.3.5. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA

Nel caso in cui la distanza in linea d'aria tra l'indirizzo della chiamata e l'indirizzo della segnalazione superi il limite di guardia impostato, l'indirizzo della segnalazione viene evidenziato in rosso, come da immagine sottostante. L'evidenziazione non è presente nella modalità esplosa.

Oltre all'evidenziazione, viene mostrata nella barra del titolo della segnalazione un'icona di attenzione.

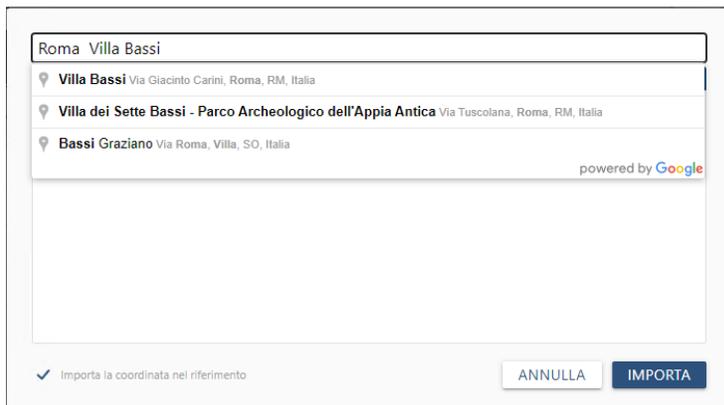



The screenshot shows a software interface for emergency services. On the left, there's a 'CHIAMANTE' (caller) section with fields for phone number (334789009), surname (Rossi), name (Mario), and address (Massa (MS)). The main area displays 'SEGNALAZIONE N. 213206291' with a red warning icon in the title bar. The address field shows 'Massa Marittima (GR)' in red text. Other fields include 'Riferimento', 'Classificazione: Reati/violazioni', 'Alta Priorità', and 'Tipo chiamata'. On the right, there's a 'PSAP' section with a list of stations like 'CC Follonica', 'VVF Grosseto', and '118 Siena Grosseto'.

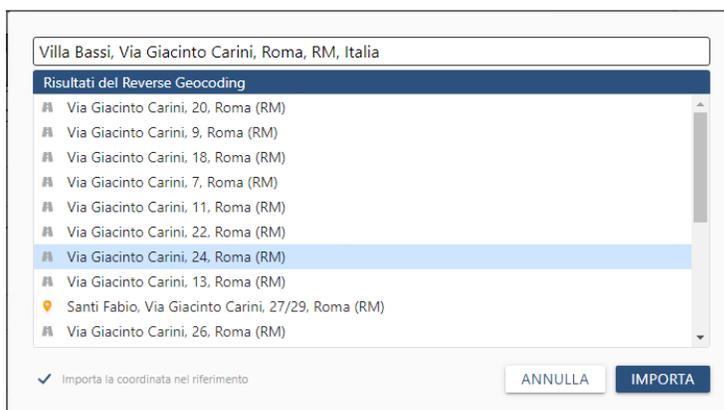
4.4.3.6. RICERCA GOOGLE

Dalla finestra di inserimento dell'indirizzo in modalità esplosa, è possibile (cliccando sul pulsante (G) presente in basso a destra) effettuare la ricerca di un POI mediante i servizi di Google.

Cliccando sul pulsante (G) si apre a video una nuova maschera di ricerca. In cima è presente un campo di ricerca nel quale è possibile digitare il nome del POI ricercato. Se compilati nella maschera esplosa viene riportato anche il comune, il toponimo ed il POI.



Selezionando un'occorrenza restituita da Google (ad esempio "Villa Bassi") il sistema utilizza le coordinate fornite da Google per effettuare il reverse-geocoding sui dati di TomTom e mostrare a video l'elenco dei toponimi e/o POI trovati nell'intorno.



Selezionando un'occorrenza (anche con il doppio-click) il sistema chiude la maschera di ricerca Google e riporta tutti i dati sulla segnalazione (nome POI, indirizzo, coordinata nel campo riferimento nel formato [LAT | LONG])

4.4.3.7. COORDINATE FORZATE

È possibile "forzare" le coordinate associate all'indirizzo del contatto/chiamante o della segnalazione in modo da determinare con precisione la posizione dell'utente nel caso, ad esempio, non si trovi sulla strada ma all'interno di un parco o di situazioni simili.

Di seguito sono descritti i passi necessari:

- Cliccare sul pulsante puntatore presente nella barra degli strumenti del GEOS ;

- Cliccare con il mouse sulla mappa nel punto che si vuole importare, oppure, cercarlo mediante lo strumento “Coordinate” presente nel GEOS; Sulla mappa un marker nero  indicherà il punto selezionato;
- Nella sezione del contatto/chiamante o della segnalazione, cliccare sul pulsante  “Importa coordinata”;
- La coordinata viene evidenziata sul gestionale con il colore rosso, per indicare appunto che è stata forzata e non calcolata sulla base dell’indirizzo inserito. Sulla mappa l’icona della segnalazione viene spostata in corrispondenza della coordinata.

SEGNALAZIONE N. 210000124		
Indirizzo	   41° 53' 11.21" ,12° 27' 39.01" v	
	 Villa Bassi, Via Giacinto Carini -n 24 , Roma (RM)	 ⇌ ×
Riferimento	[41.88644 12.46083d]	×
Classificazione		⇌ ×
Alta Priorità	<input type="checkbox"/> Coinvolti	×
Tipo chiamata		×

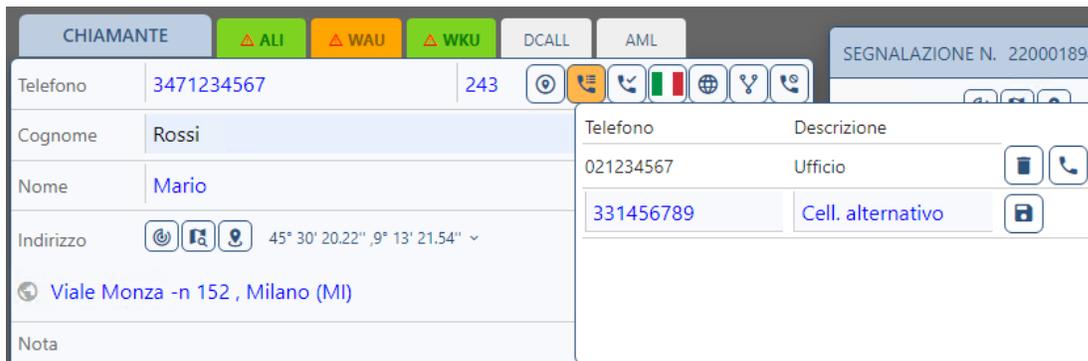
4.4.3.8. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE

Il badge indica la “**qualità**” della localizzazione, di seguito i colori che può assumere:

- Localizzazione non determinata (campo vuoto)
- Localizzazione insufficiente (es. inserimento del solo comune)
- Localizzazione sufficiente (es. inserimento del comune e del toponimo)
- Localizzazione buona (identificazione puntuale – es, un civico, incrocio o POI)

4.4.3.9. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE

È possibile memorizzare altri numeri forniti dal chiamante oltre a quello automaticamente importato al momento della risposta. Cliccando con il **tasto destro** sull'icona “cornetta telefonica” compare una finestra che permette di inserire ulteriori numerazioni e le relative descrizioni. Lo sfondo del pulsante si colora di arancione ad indicare che sono presenti altri contatti telefonici. Dalla stessa maschera è possibile chiamare, modificare o cancellare un numero telefonico.

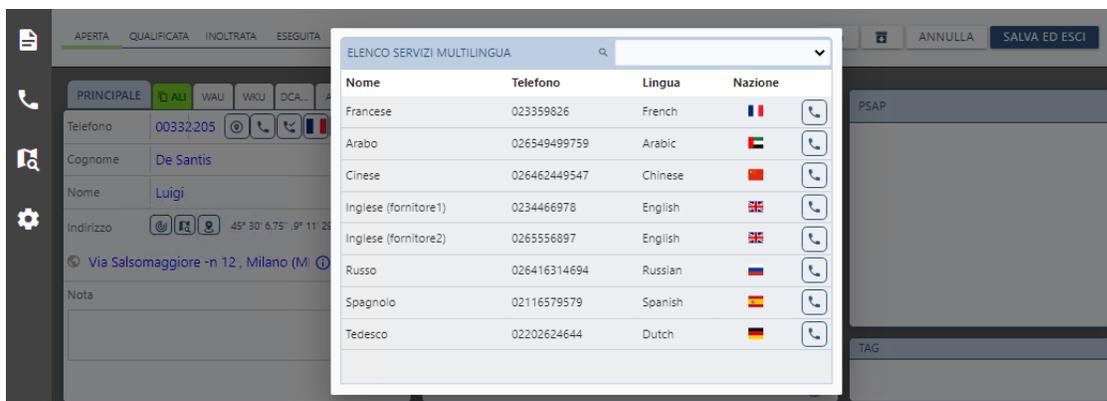


Le altre funzioni disponibili nella finestra sono, possibilità di cancellare la numerazione aggiuntiva inserita o effettuare una chiamata verso il numero selezionato.

N.B. I numeri aggiuntivi, al momento dell'invio della scheda contatto al PSAP2 vengono inviati nella sezione delle note della scheda contatto XML.

4.4.3.10. SERVIZIO MULTILINGUE

Cliccando sull'icona "mondo" viene visualizzata la finestra per la chiamata al servizio multilingua, che mostra all'operatore l'elenco delle lingue disponibili ed il numero di telefono relativo. È possibile chiamare il servizio desiderato, cliccando sul pulsante raffigurante la cornetta. L'elenco delle lingue è configurabile dall'amministratore. La lingua del chiamante, quando identificata attraverso CLI (numero telefonico) viene proposta come prima scelta, come nell'esempio sottostante, in ingresso una chiamata con prefisso 0033 (Francia) il sistema propone come prima scelta l'interprete francese.



ELENCO SERVIZI MULTILINGUA

Nome	Telefono	Lingua	Nazione	
Francese	023359826	French		
Arabo	026549499759	Arabic		
Cinese	026462449547	Chinese		
Inglese (fornitore1)	0234466978	English		
Inglese (fornitore2)	0265556897	English		
Russo	026416314694	Russian		
Spagnolo	02116579579	Spanish		
Tedesco	02202624644	Dutch		

Valuta servizio multilingua
Francese - 023359826
French -
 ★★★★★

Linea disturbata

INVIA

Conclusa la gestione della chiamata, cliccando nuovamente sull'icona "mondo" la finestra di gestione del servizio di interpretariato mostra una sezione che permette all'operatore di inserire una valutazione del servizio stesso. È possibile attribuire un punteggio da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) agendo sulle stelline, è anche possibile inserire una nota testuale.

4.4.3.11. CAMBIO LINGUA REPORT

È possibile cambiare in real-time la lingua del Report mediante il pulsante che mostra la bandierina del chiamante. Al click con il tasto sinistro viene mostrato l'elenco delle lingue configurate. Come esempio, di seguito viene mostrata l'interfaccia di call-taking in inglese.

MAIN
ALI
APPS
WKU
DCALL
AML

Phone: 3471234567 243

Lastname: Rossi

Firstname: Mario

Address: Viale Monza -n 152, Milano (MI)

Note: 0/200

REPORT N. 220001894

Address: Viale Monza -n 152, Milano (MI)

Reference:

Classification: Road Accident

High Priority:

Involved: 2

Call Type:

Related Calls: 0

Related Reports: 0

4.4.4. SEGNALAZIONE

La sezione della segnalazione permette all'operatore di inserire informazioni riguardanti l'evento che il chiamante vuole segnalare o l'evento per cui necessita di assistenza.

The screenshot displays the NUE112 operator interface. At the top, there's a header with the '112' logo and the text 'NUE112'. Below this, a navigation bar shows tabs for 'APERTA', 'QUALIFICATA', 'INOLTRATA', and 'ESEGUITA'. The main area is divided into several sections: a left sidebar with navigation icons, a central form for entering signal details, and a right sidebar with additional options. The central form includes fields for 'SEGNALAZIONE N.' (210000010), 'Indirizzo' (Via Quinto Romano, Milano (MI)), 'Riferimento' (Vicino edicola), 'Classificazione' (Reati/violazioni), 'Alta Priorità' (checkbox), 'Coinvolti' (3), and 'Tipo chiamata'. A 'PSAP' dropdown is set to 'PS Milano'. A 'Trasferta' dialog box is open, showing '023456789' and '02567009'. The bottom of the interface shows 'Chiamate Collegate' and 'Segnalazioni Collegate' sections.

Il codice identificativo della segnalazione viene automaticamente generato dall'applicativo.

L'indirizzo può essere importato dalla sezione contatto/chiamante od inserito manualmente, sia in modalità **auto-completamento** od utilizzando il metodo di inserimento **classico**. Anche in questa sezione è presente il badge che rappresenta la qualità della localizzazione.

Nel campo "Riferimento" è possibile inserire un dettaglio a testo libero relativo all'indirizzo della segnalazione. Il campo viene utilizzato anche dalla funzione di Reverse-Geocoding per memorizzare le coordinate importate dal GEOS o inserite direttamente nella finestra, utilizzando il formato [LAT | LONG].

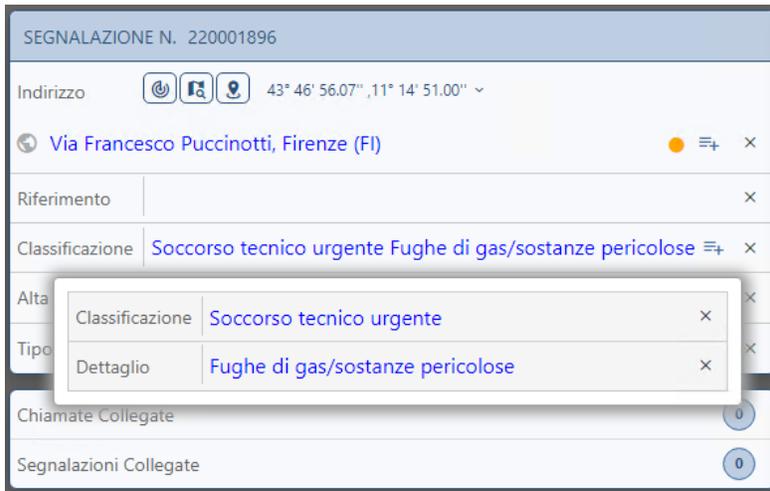
Per impostare l'alta priorità della segnalazione è presente il campo "Alta Priorità" attivabile/disattivabile tramite click del mouse. Per indicare il numero di persone coinvolte da collegare alla segnalazione è necessario valorizzare il campo "Coinvolti" con un numero.

Il campo "Tipo chiamata" è dove si inserisce la tipologia della chiamata, in questo caso è presente l'auto-completamento (che utilizza valori preimpostati da sistema) per aiutare l'operatore durante la ricerca.

4.4.4.1. INSERIMENTO CLASSIFICAZIONE

Per l'inserimento della classificazione è sufficiente digitare parte del testo cercato facendosi aiutare dall'auto-completamento. In alternativa, con il campo classificazione vuoto, digitando lo spazio vengono mostrate tutte le classificazioni disponibili all'inserimento.

L'inserimento della classificazione può essere effettuato anche tramite una finestra a comparsa attivabile tramite l'icona .



Tramite la finestra è possibile inserire la classificazione in maniera gerarchica specificando inizialmente la classificazione ed il dettaglio della classificazione. Entrambi gli inserimenti sono agevolati dall'auto-completamento e controllo delle gerarchie di classificazione. Per convalidare l'inserimento è sufficiente cliccare al di fuori della finestra o premere il tasto ESC.

4.4.5. MATCHING LIST

Rispondendo ad una chiamata o aprendo una scheda esistente, l'applicativo controlla l'eventuale presenza di segnalazioni "simili" a quella in corso di gestione, utilizzando come criteri di filtro, il numero del chiamante o il cognome/nome o l'indirizzo (del chiamante prima o della segnalazione quando valorizzato).

Le segnalazioni corrispondenti vengono mostrate in un tab ad-hoc che presenta sulla linguetta la dicitura "Matching List" (ML). Il tab solitamente nascosto viene visualizzato solo se è aperta a video una segnalazione e si illumina di colore verde nel caso il sistema abbia trovato delle segnalazioni corrispondenti al criterio di ricerca sopra descritto.

Matching List								Tutte	CC	PdS	118	VVF	Vicariate	Altro
Segnalazioni Collegabili								<input type="checkbox"/>	Approfondisci		Area di Interesse: 200 m.		MAPPA	
ID/T. decorso	CLI	Chiamante	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP								
213206458 00:00:57	021122333									adminnue				
213206454 16:01:53	021122333	Rossi Mario	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	areu_rt	PS Milano								
213206453 16:10:59	021122333	Rossi Mario	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Furto	areu_rt	CC Milano								

Nella ML sono riportate le principali informazioni delle segnalazioni “simili” alla chiamata in corso di gestione.

Nella prima colonna oltre al numero identificativo della segnalazione, viene riportato il **tempo trascorso** tra la creazione della segnalazione e l'ora corrente, **non rappresenta** quindi l'ora di creazione della segnalazione.

L'indicazione “A” in fondo alla riga (prima dell'icona della preview) indica che la segnalazione mostrata è in stato di **archiviata**.

Nella ML di default vengono mostrate dieci segnalazioni in un arco temporale di cinque giorni. Nel caso non siano presenti risultati è possibile approfondire la ricerca fino a sei mesi agendo sull'apposito selettore “Approfondisci”.

È inoltre presente un selettore che permette di impostare un raggio di ricerca entro il quale ricercare eventuali segnalazioni. Il range impostabile varia da 0 a 5000 mt. Mediante il configuratore è possibile impostare un raggio in base alla classificazione della segnalazione in corso di gestione, per estendere ad esempio in automatico il raggio di ricerca in caso di eventi come gli incendi.

Il tasto “Mappa” evidenzia sul GEOS mediante icone di colore giallo, le segnalazioni presenti nella ML.

Agendo con il tasto destro del mouse sulla riga della segnalazione presente nella Matching List, compare un menu contestuale che permette di effettuare le seguenti operazioni:

Copia Segnalazione: permette di copiare da una segnalazione presente in ML direttamente sulla segnalazione in corso di gestione dati relativi al cognome e nome, indirizzo della segnalazione, riferimento, classificazione ecc.

Collega Segnalazione: permette di collegare una segnalazione presente in ML alla segnalazione in corso di gestione. La segnalazione non deve essere in stato di archiviata "A".

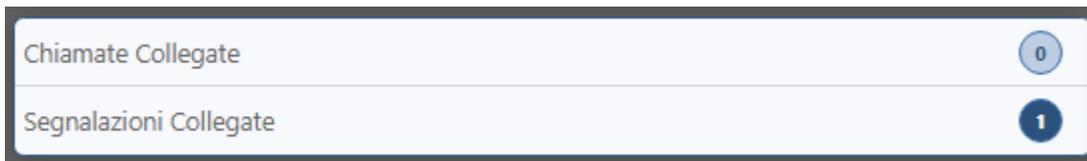
Collega Chiamata: permette di associare la chiamata in corso ad una segnalazione presente in ML. La chiamata deve essere in stato "APERTA" e la segnalazione al quale collegarla non deve essere in stato di archiviata "A".

-  Copia Segnalazione...
-  Collega Segnalazioni...
-  Collega Chiamata...

4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE

Il collegamento della segnalazione ha l'effetto di collegare l'intero Report a quello attualmente gestito dall'operatore. Attraverso questa modalità il contenuto della sezione segnalazione non viene "ereditata" e l'operatore deve continuare la sua compilazione secondo le informazioni fornite dal chiamante.

In caso di collegamento di uno o più segnalazioni, il numero delle "Segnalazioni Collegate" viene incrementato di conseguenza.



Nell'elenco a tab, le segnalazioni collegate sono mostrate vicino tra loro, un'icona a forma di graffetta evidenzia questo collegamento.

	213206459 16/11/2021 - 08:32:45	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	 Allarmi telefonici	adminnue	 PS Milano			
	213206454 15/11/2021 - 16:31:13	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	 Allarmi telefonici	areu_rt	 PS Milano			

È possibile annullare il collegamento, cliccando sull'icona relativa al numero di segnalazioni collegate. Una finestra permetterà la selezione del collegamento da rimuovere.

4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA (OPZIONALE)

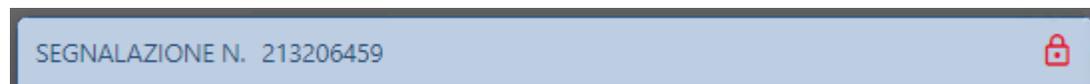
Il collegamento della chiamata, **pensato per una rapida gestione del sollecito**, ha l'effetto di collegare la segnalazione presentata nella ML alla chiamata attualmente gestita dall'operatore. *Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'infrastruttura di riferimento.*

Per collegare una chiamata ad una segnalazione questa non deve essere in uno stato diverso da "APERTA" ovvero non è possibile collegarla nel caso in cui l'operatore abbia già provveduto a compilare l'indirizzo e la classificazione della segnalazione.

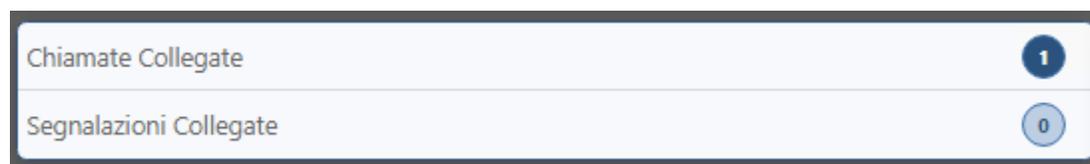
Il collegamento, una volta creato, **non può essere revocato** (annullare l'operazione di collega) un messaggio di conferma "protegge" l'operazione;



In seguito al collegamento effettuato la sezione segnalazione viene modificata automaticamente: vengono caricate le informazioni relative alla segnalazione della chiamata collegata che non possono essere più modificate dall'operatore. Un lucchetto rosso in alto a destra indica che non è possibile effettuare alcuna modifica.



Nella sezione segnalazione il numero delle "Chiamate Collegate" viene incrementato.

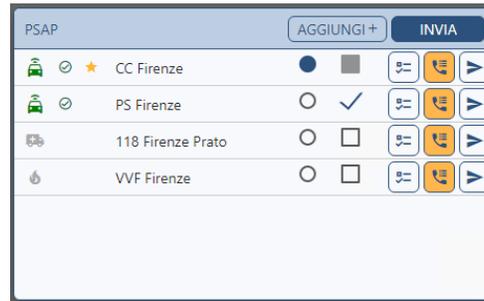


L'opzione "Collega chiamata..." può essere rimossa dal menu contestuale, a livello di sistema, nel caso si decida di non permettere, a livello operativo, tale operazione.

4.4.6. SEZIONE PSAP

Nella sezione PSAP sono presenti le funzionalità per allertare gli enti di secondo livello.

L'elenco degli enti competenti viene determinato sulla base della compilazione della sezione segnalazione (indirizzo e classificazione) e sulla base delle competenze geografiche/temporali configurate nel sistema (PCCT) e sulla base delle eventuali direttive di sospensione in corso di validità.



Il sistema supporta anche la configurazione degli enti come **concorrenti**.

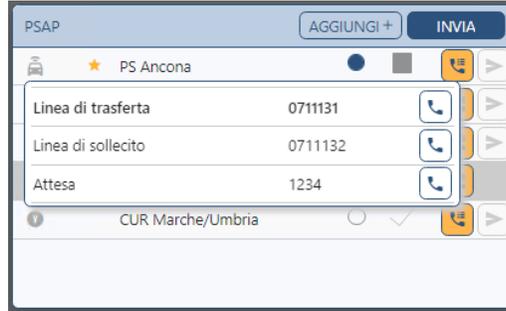
L'ente primario viene segnalato all'operatore con l'icona stella (☆) e posizionato in cima alla lista di quelli disponibili.

Cliccando sul pulsante "Aggiungi" è possibile far comparire nell'elenco, quelli al momento non disponibili (calendarizzati in orari differenti). Se al momento della pressione del pulsante "Aggiungi" non dovessero esserci ulteriori enti calendarizzati non attivi, l'operatore verrà informato mediante un'apposita notifica (esempio competenza esclusiva a carico di un solo ente).

L'elenco è interattivo e offre all'operatore la possibilità di contrassegnare l'ente di competenza o di conoscenza cliccando su una delle due opzioni possibili. Il pallino indica l'ente di competenza, la spunta l'ente di conoscenza. Può essere selezionato come competente un solo ente alla volta.

Nel caso sia presente una configurazione in DR o vicariamento e la segnalazione ricada nell'area di competenza di una CUR differente, questa compare nell'elenco dei PSAP con il flag di conoscenza automatica già valorizzato. Questo permette di inviargli una scheda contatto in automatico per notificare la gestione di un evento nella propria area di competenza ma effettuata da una CUR differente.

È possibile chiamare il numero predefinito (configurabile dall'amministratore) di un PSAP cliccando con il tasto sinistro sul pulsante raffigurante la cornetta. Se lo sfondo è arancione significa che ci sono più numeri associati all'ente e cliccando con il tasto destro viene mostrato l'elenco di tali numeri che l'operatore può contattare.



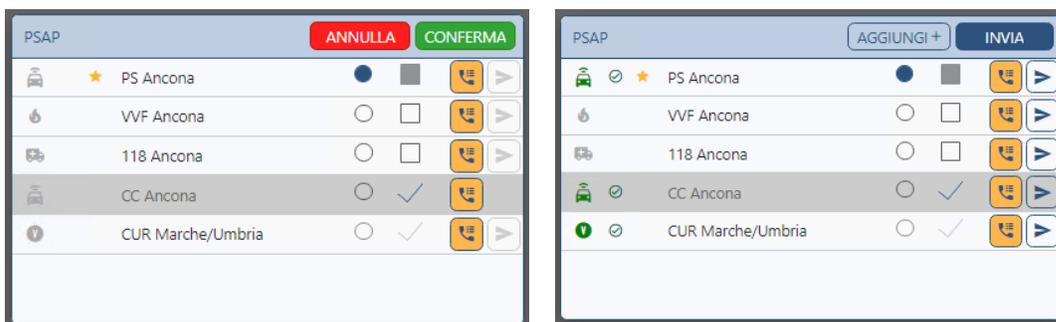
4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO

Per inviare il Report agli enti selezionati in precedenza è sufficiente cliccare sul pulsante "Invia" e successivamente sul pulsante verde "conferma". È possibile annullare l'operazione di invio cliccando sul pulsante rosso "Annulla". L'operazione di invio della scheda contatto esegue anche il salvataggio automatico del Report.

Una volta effettuato un invio a tutti gli enti coinvolti, è possibile in caso di mancata ricezione da parte di alcuni enti, di un invio singolo utilizzando il pulsante  presente dopo il tasto di chiamata. I pulsanti di invio singolo, si attivano solo dopo aver effettuato un invio, a tutti gli enti selezionati, mediante il pulsante "Invia".

Il colore del badge di invio e dell'icona della tipologia dell'ente può assumere i seguenti colori:

- **Giallo**: invio in corso
- **Verde**: invio della scheda contatto andato a buon fine
- **Rosso**: invio della scheda contatto fallito

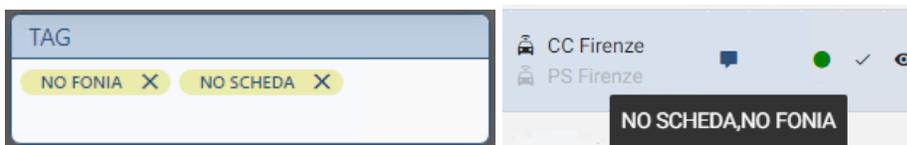


Nel caso di mancata raggiungibilità dell'endpoint dell'ente, al momento dell'invio della scheda contatto, è stato introdotto un time-out dopo il quale l'invio viene considerato come fallito. Il badge di invio passerà quindi dal colore giallo (invio in corso) a rosso (invio fallito).



4.4.7. TAG

Nella sezione TAG è possibile inserire note strutturate, sotto forma di brevi **tag** per un massimo di quattro valori. Per l'inserimento di un nuovo tag è sufficiente digitare parte del testo facendosi aiutare dall'auto-completamento. In alternativa digitando lo spazio vengono mostrate tutti i tag disponibili all'inserimento. Una volta trovato il tag corretto è necessario selezionarlo dall'elenco (click del mouse) e **premere invio** per confermare. Per rimuovere un tag premere sull'icona (**X**) in corrispondenza del tag che si vuole rimuovere. Nell'elenco dei Report aperti, nel caso sia presente uno o più tag compare una specifica icona che al passaggio del mouse mostra i tag associati alla stessa.



L'elenco di tag a disposizione dell'operatore è configurabile dall'amministratore attraverso il pannello delle "Note Strutturate". I tag **non vengono inviati** all'ente di secondo livello.

4.5. SINOTTICO

Il sinottico, suddiviso in TAB configurabili, mostra le informazioni relativi ai Report in corso di gestione.

Tutte	CC	PdS	118	VVF	Vicariate	Altro
352	52	01:14:16	FILTRI MAPPA			
ID/Data - Ora	CLI/Cognome e nome	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP	
220001894 01/03/2022 - 14:32:19	3471234567 Mario Rossi	Milano MI Viale Monza 152	Incidente stradale senza feriti	adminnue	CC Milano Soreu Metropolitana	📍 📞 📄 🗑️
220001888 28/02/2022 - 12:07:38	3356325122	Roma RM Via del Trullo 169	Reati/violazioni	adminnue	PS Roma CC Roma	📍 📞 📄 🗑️
220001887 28/02/2022 - 11:24:41	02118	Milano MI Viale Monza 152	Reati/violazioni	adminnue	CC Milano	📍 📞 📄 🗑️
220001886 28/02/2022 - 11:18:07	335612312	Milano MI Via Socrate	Soccorso sanitario	adminnue	Soreu Metropolitana	📍 📞 📄 🗑️
220001885 28/02/2022 - 11:12:36	347571653	Milano MI	Reati/violazioni	adminnue	CC Milano	📍 📞 📄 🗑️
220001884 26/02/2022 - 13:39:02	3476188935 Rossi	Pisa PI	Reati/violazioni	adminnue	CC Pisa 118 Livorno Pisa	📍 📞 📄 🗑️
220001883 26/02/2022 - 13:37:37	3476188936 Mario Rossi	Firenze FI	Reati/violazioni	adminnue	CC Firenze PS Firenze	📍 📞 📄 🗑️
220001882 26/02/2022 - 13:28:17	3476188935	Milano MI Via Socrate 41	Soccorso sanitario	adminnue	Soreu Metropolitana	📍 📞 📄 🗑️
220001881 25/02/2022 - 11:28:27	3476188935 Rossi			adminnue		📍 📞 📄 🗑️
220001879 24/02/2022 - 11:21:39	033223344550 Marco Riminucci	Pesaro PU Via Andrea Costa	Reati/violazioni	adminnue		📍 📞 📄 🗑️ 2
220001877 24/02/2022 - 11:14:04	033223344550 Marco Riminucci	Pesaro PU Via Lubiana 31		adminnue		📍 📞 📄 🗑️ 2
220001876 23/02/2022 - 17:50:18		Ischia di Castro VT	Reati/violazioni	adminnue		📍 📞 📄 🗑️
220001875	3341965901	Empoli FI Via Drecanella ?	Rinvenimento cadavere	adminnue	CC Empoli	📍 📞 📄 🗑️

4.5.1. TAB

I tab permettono all'operatore di visualizzare informazioni riepilogative sulla lista di Report ad esso appartenenti, offrendo anche la possibilità di effettuare modifiche sul filtro collegato (solo ruolo ADMIN) e visualizzare le informazioni geografiche del Report sulla mappa.

4.5.1.1. STRUTTURA GENERICA TAB

Il tab raccoglie informazioni riepilogative della lista di Report che viene mostrata all'operatore. Queste informazioni comprendono il nome del tab (visualizzato centralmente), il numero totale di chiamate, il numero di chiamate gestite dall'operatore attivo e la durata media delle chiamate ricevute dall'operatore attivo.

4.5.2. LISTA REPORT (SINOTTICO)

La lista dei Report mette a disposizione dell'operatore una serie di funzionalità sia consultative che operative per gestire al meglio i Report.

4.5.2.1. STRUTTURA LISTA REPORT

Ogni Report viene illustrato utilizzando la seguente struttura:

- Informazioni identificative della segnalazione (codice - data/ora di creazione);
- CLI: Informazioni sul contatto (numero di telefono e cognome/nome);
- Indirizzo della segnalazione;
- Classificazione;
- Nominativo dell'operatore che ha gestito il Report;
- Identificativo dell'ente selezionato come "di competenza" durante la compilazione della sezione PSAP ed in grigio più chiaro gli enti di conoscenza;
- Note strutturate  permette la visualizzazione delle note strutturate (TAG) del Report;
- Chiamate collegate  mostra il numero di chiamate collegate al Report;
- Stato di invio  stato di invio del Report al PSAP (badge colorato);
- Stato del Report  ;
- Anteprima del Report  permette la visualizzazione di una rapida anteprima del Report;
- Report collegati: mostra graficamente, posizionando l'icona  prima della colonna ID, il collegamento tra Report. **Il colore del collegamento è lo stesso tra Report collegati.**

4.5.2.2.1. FILTRI DINAMICI PER COLONNA

Le colonne **Classificazione**, **Operatore** e **PSAP** danno la possibilità all'operatore di filtrare velocemente la lista. Per utilizzare questa funzionalità è sufficiente cliccare sulla colonna, con l'immagine  a lato e nella lista che compare selezionare il valore da utilizzare per filtrare l'elenco.

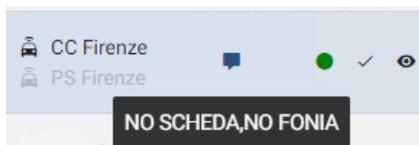
Classificazione 	Operatore 
Altro/impropria	36
Chiamata muta	39
Incidente stradale senza feriti	44
Reati/violazioni	58
Rinvenimenti/segnalazioni	40
Situazioni di pericolo	35

L'immagine mostra un esempio di utilizzo del filtro dinamico per la colonna **Classificazione** evidenziata in giallo per segnalare la presenza di un filtro attivo. Nella parte sottostante è rappresentata la lista di valori utilizzabili per il filtro, evidenziato in giallo è il valore attualmente utilizzato. È possibile selezionare più valori con i quali filtrare l'elenco, in questo caso l'elenco risultante sarà l'unione delle segnalazioni trovate per ogni filtro applicato.

Le modalità di utilizzo e funzionamento per le colonne **Operatore** e **PSAP** sono le stesse a quelle sopra elencate.

4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE

L'icona  è presente se sono stati inseriti dei TAG durante la creazione del Report, mette a disposizione dell'operatore la possibilità di visualizzare rapidamente gli stessi passando il mouse sulla relativa icona.



4.5.2.2.3. CHIAMATE COLLEGATE

Per mostrare il numero di chiamate collegate al Report viene visualizzato un badge come questo . Le chiamate vengono mostrate attraverso singolo click sul badge. La lista delle chiamate collegate contiene l'ora, il numero di telefono, l'indirizzo della chiamata e l'operatore che ha registrato tali chiamate. Di seguito viene mostrato un esempio.

Numero	Indirizzo	Operatore
213206459 16/11/2021 - 08:32:45	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	adminnue
08:32:45	Milano MI	adminnue
10:23:54		adminnue

4.5.2.2.4. STATO D'INVIO DEL REPORT

Per mostrare lo stato di invio del Report viene visualizzato un badge colorato, secondo lo stato, con la possibilità di visualizzare lo stato corrente attraverso un tooltip, mostrato al passaggio del mouse sopra lo stesso. È possibile consultare un riepilogo degli stati del Report attraverso un singolo click sul badge colorato. Di seguito viene mostrato un esempio.

Report ID: 213206454		
16/11/2021 08:32:26	PS Milano	Inviata
16/11/2021 08:32:24	PS Milano	Invio in corso
16/11/2021 08:32:24	PS Milano	Scheda validata
16/11/2021 08:32:24	PS Milano	Scheda creata
16/11/2021 08:32:24	PS Milano	Creazione scheda

4.5.2.2.5. STATO DEL REPORT

Per mostrare lo stato del Report viene utilizzata un'icona differente e per visualizzare rapidamente il valore è sufficiente passare con il mouse sopra l'icona visualizzata. Di seguito viene mostrato un esempio.



4.5.2.2.6. ANTEPRIMA REPORT

È possibile visualizzare l'anteprima del Report attraverso un singolo click sull'icona . Di seguito viene mostrato un esempio.

Report ID: 213206112		Report ID: 213206112	
Data Creazione	22/10/2021 08:56:33	Telefono	3479999999
Comune	Milano MI	Num.Chiamato	118
Frazione	-	Cognome Nome	Rossi Mario
Indirizzo	Viale Monza 112	OperatorID	205
Incrocio	Via Brunico	Contatti Associati	0234567 - Ufficio
POI	Brioschi Susanna		
Riferimento	Incrocio	Note	
Classificazione	Incendio	2021-10-22 08:57:00	 adminnu
Coinvolti	1	L'utente segnala un cassonetto in fiamme	

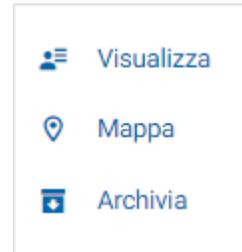
4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO

Cliccando con il tasto destro su un elemento della lista si apre un menu a tendina con le seguenti funzionalità:

Visualizza: apre a video il report selezionato

Mappa: localizza sulla mappa la posizione del report e mostra i dati relativi ai servizi di localizzazione (area dell'ALI, ecc.)

Archivia: previa conferma permette l'archiviazione del report (che attualmente non può più essere riaperto).



5. RISPONDERE ALLA CHIAMATA

In questa sezione verrà illustrato il flusso operativo "standard" da seguire alla ricezione di un contatto e relativa apertura di un Report da compilare ed inserire nell'applicativo.

5.1. RISPONDERE AD UNA CHIAMATA

Alla ricezione di una chiamata, avendo il focus sulla finestra principale del NUE112, l'operatore può utilizzare l'apposito tasto funzione (**F9**) per richiedere al POT di rispondere alla prima chiamata in coda, come conferma della pressione, a video compare un tooltip con l'indicazione del tasto funzione premuto.

Una volta che l'operatore è in contatto telefonico con l'operatore, può procedere all'apertura di un nuovo Report (evento) utilizzando il tasto funzione (**F10**) o cliccando sull'apposita icona "Cornetta" nel menu principale.

Contestualmente alla creazione di un nuovo Report il sistema effettua le seguenti operazioni:

- Importa il CLI e l'OPID richiedendolo al POT;
- Invia la marcatura (login dell'operatore ed ID della segnalazione) al registratore;
- Interroga i servizi di localizzazione configurati.

Nel caso il CLI/OPID non venga importato in automatico contestualmente al momento della creazione del report (il sistema effettua 15 tentativi ogni 200ms, per un totale di tre secondi) è possibile utilizzare il tasto funzione (**F11**) per effettuare un ulteriore tentativo.

L'operatore ha la possibilità di compilare le informazioni mancanti (nominativo contatto) modificare l'indirizzo manualmente o importarlo da uno dei servizi di localizzazione che hanno risposto, se necessario e aggiungere opzionalmente delle note sul contatto.

Se si crea un Report vuoto, partendo dall'icona "**Documento**" presente sulla barra di sinistra, il numero chiamato viene comunque impostato a 112.

5.2. COMPILAZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Utilizzare la sezione segnalazione per comprendere al meglio la procedura.

L'operatore durante la compilazione del Report, precedentemente illustrato, può importare l'indirizzo dalla sezione contatto appena realizzata oppure provvedere manualmente all'inserimento di un nuovo indirizzo.

I successivi campi che possono essere popolati sono "Riferimento", "Tipo chiamata", "Alta priorità", "Coinvolti" e "Classificazione". L'auto-completamento, per agevolare l'inserimento dei valori, è presente quasi nella totalità dei campi precedentemente elencati.

5.3. COLLEGAMENTO CONTATTI E SEGNALAZIONI

Con la compilazione delle sezioni precedenti, l'operatore può consultare la Matching List con la possibilità di collegare segnalazioni e/o contatti con le modalità spiegate nella sezione collegamenti tra selezioni.

5.4. INSERIMENTO TAG

Nella sezione TAG, l'operatore può inserire degli argomenti identificativi sul Report in gestione. Le modalità di inserimento sono illustrate nella sezione TAG.

213206449 15/11/2021 - 12:13:01	334890990	Cormano MI Autostrada Milano-Brescia A4 > TO - PROG. KM 130	Autostrada e grandi vie di comunicazioni areu_ri	PS Milano (Stradale)
213206447 15/11/2021 - 10:04:33	3312134567	La Spezia SP Via Piana SIC PIPILI > LIVORNO - USCITA LASTRA A SIGNA	Incendio adminue	FALLITO INVIO SCHEBA

5.5. SELEZIONE PSAP ED INVIO SCHEDA CONTATTO

Con la compilazione della sezione segnalazione viene automaticamente determinata la lista dei PSAP competenti/concorrenti e di conoscenza per l'area di riferimento secondo le direttive di competenza configurate nel sistema. Il compito dell'operatore è di contattare telefonicamente l'ente di competenza, che si prenderà carico della segnalazione.

È possibile aggiungere ulteriori PSAP non in lista (competenti sull'area ma non attivi in quel momento) con le modalità spiegate sempre nella sezione PSAP.

5.6. PASSI CONCLUSIVI PER LA CREAZIONE DEL REPORT

Per concludere la creazione del Report l'operatore ha la possibilità di salvare ed uscire dal report (lasciandolo visibile sul sinottico) od archivarlo. L'operatore può agganciare la chiamata in corso utilizzando il tasto funzione configurato.

6. FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE

Di seguito sono illustrate ulteriori funzionalità che possono concorrere alla gestione della segnalazione.

6.1. REVERSE-GEOCODING

Di seguito viene illustrata la finestra di Reverse-Geocoding (RG) da utilizzarsi nel caso in cui il chiamante sia in grado di fornire le coordinate relative alla propria posizione geografica o alla posizione geografica per la quale richiede assistenza.

La finestra è attivabile dalla sezione "Chiamante" o "Segnalazione" cliccando sul pulsante . Una volta aperta, il focus è sul campo **latitudine**, nel quale l'operatore può inserire la coordinata, fornita dall'utente, in formato decimale (il separatore è il punto "."). Dopo l'inserimento della latitudine, l'operatore può spostarsi sul campo **longitudine** premendo il tasto "TAB" (tabulazione). Una volta compilata la longitudine, premendo il tasto "INVIO" il punto viene localizzato sul sistema cartografico, contestualmente il sistema effettua il RG del punto inserito e mostra l'elenco dei risultati (POI, indirizzi o località) riscontrati nel raggio dell'area di ricerca impostata.



Decimale Sessagesimale

Latitudine
45.436472

Longitudine
9.173681

Raggio
125m

CERCA

Risultati del Reverse Geocoding

- Via Fra' Cristoforo, 4, Milano (MI)
- Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- Rnd Promotion Di Stefano Landi, Via Fra' Cristoforo, 2, Milano (MI)
- La Merenderia, Via Fra' Cristoforo, 2, Milano (MI)
- Via Fra' Cristoforo, 2, Milano (MI)
- La Merenderia Di Gabriele Luca Campagna, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- La Pagoda, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- La Fornai, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- E. & F. Di Eliodori E Fabbiani, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- La Bottega Della Birra Di Eliodori Aniello, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- Zecca Giuliano, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)
- Gambaretto Francesco, Via Fra' Cristoforo, 1, Milano (MI)

Importa la coordinata nel riferimento

ANNULLA IMPORTA

Conclusa la ricerca è possibile importare **la sola coordinata**, cliccando sul pulsante "IMPORTA" o **l'indirizzo completo**, facendo doppio-click con il mouse su uno dei risultati presenti nella lista delle occorrenze. Se è abilitato il flag "Importa la coordinata nel riferimento" la coordinata viene aggiunta nel campo riferimento nel formato decimale [LAT | LONG].

N.B. Si ricorda che la coordinata sulla segnalazione (evidenziata in rosso) corrisponde a quanto fornito dall'utente e non all'indirizzo selezionato dalla lista dell'occorrenze.

Altre funzionalità presenti sulla finestra sono:

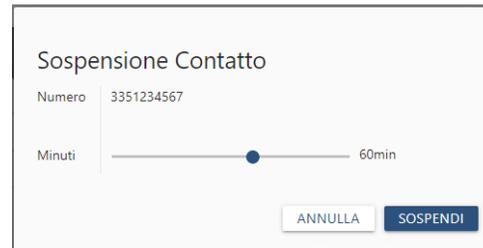
- Possibilità di passare dal formato decimale o sessagesimale per l'inserimento della coordinata;
- Possibilità di localizzare la coordinata inserita sul sistema cartografico;
- Possibilità di importare la coordinata dal sistema cartografico;
- Possibilità di variare il raggio di RG da 1 a (n) mt (estremo configurabile);

6.2. CONTATTI SOSPESI

A fronte della richiesta di un ente di sospendere il passaggio della scheda e/o della fonia relativa ad una determinata numerazione (ad esempio un allarme telefonico fuori controllo) è possibile marcarlo come "sospeso". La sospensione del contatto si abilita o disabilita direttamente dalla finestra di call-taking agendo sul pulsante evidenziato nell'immagine sottostante. È possibile configurare per quali classificazioni o dettaglio abilitare la funzionalità e per quali ruoli operativi (ADMIN, RT o USER).



Cliccando sul pulsante "Sospendi Contatto", viene visualizzata a video una maschera che mostra un selettore con il quale è possibile impostare un tempo compreso tra 5 e 480 minuti (il valore di default è 60 minuti).



È possibile rimuovere la sospensione agendo sul medesimo pulsante. Una maschera mostrerà i dettagli della sospensione, che potrà essere annullata, cliccando sul pulsante "RIABILITA".



Un contatto sospeso viene evidenziato, colorando di rosso, il campo relativo al numero telefonico, come illustrato nell'immagine sottostante.



A fronte della risposta o al momento dell'import/digitazione del CLI all'interno del campo "Telefono" il sistema verifica se si tratti di un contatto sospeso. In caso affermativo viene visualizzato un banner che informa l'OT che il contatto è sospeso. Sul banner è riportata data e ora della scadenza della sospensione. Lo sfondo del campo telefono viene evidenziato di rosso.



6.3. PSAP SOSPESI

Dall'interfaccia di configurazione (non disponibile per il ruolo USER) mediante apposito menu "Gestione PSAP -> Sospensione" è possibile definire delle regole di competenza che vadano in deroga al PCCT configurato sul sistema.

In pratica è possibile configurare un ente di secondo livello come sostituto temporaneo di un secondo ente momentaneamente indisponibile.

Per creare una nuova direttiva di sospensione è necessario compilare i campi presenti nell'apposito modulo, quali:

- Tipologia del PSAP2 da sospendere (*);
- PSAP da sostituire;
- Area di competenza sulla quale effettuare la sostituzione (è possibile selezionare/deselezionare l'area di riferimento cliccando sul relativo checkbox);

<input checked="" type="checkbox"/>	UMBRIA - ORVIETO (TR) - ZONA 1
<input type="checkbox"/>	UMBRIA - ORVIETO (TR) - ZONA 2

- PSAP sostitutivo;
- Data e ora di inizio della sostituzione;
- Data e ora di fine della sostituzione;
- Eventuale annotazione (opzionale);

AGGIUNGI NUOVA SOSPENSIONE

Tipologia	PSAP Da Sostituire
PUBSIC	PS Ancona
	PSAP Sostitutivo
	CC Ancona
Area Di Competenze	
MARCHE - ANCONA (AN) - ZONA C OVEST	
Data Inizio	
20/12/2021	00 00
Data Fine	
20/12/2021	23 59
Nota	
Veicolo di servizio non disponibile	
35/50	
<input type="button" value="SALVA"/> <input type="button" value="ANNULLA"/>	

N.B. la configurazione della sospensione, potrebbe far cadere la configurazione della concorrenza, nel caso in cui l'ente di concorrenza sostituisca l'ente di pubblica sicurezza competente.

Le direttive definite vengono mostrate nell'elenco presente nel modulo di configurazione, è possibile modificare o cancellare una direttiva esistente. Le direttive non attive (scadute o future) vengono rappresentate con il colore grigio. Quelle scadute vengono rimosse dal sistema di archiviazione automatico delle segnalazioni. In alto a destra sulla barra è presente un pulsante che permette di rileggere l'elenco.

ELENCO SOSPENSIONI ATTIVE							Rileggi elenco
Tipo	PSAP1	Area	PSAP2	Dal	Al	Opzioni	
PUBSIC	PS Ascoli Piceno	MARCHE - ASCOLI PICENO (AP)	CC Ancona	19/12/2021 00:00	20/12/2021 23:59		
115	VVF Ancona	MARCHE - PROVINCIA DI ANCONA (AN)	VVF Ascoli Piceno	10/12/2021 00:00	11/12/2021 23:59		

Direttiva scaduta

Sulla segnalazione, nella sezione dei PSAP, al momento della determinazione dell'elenco dei PSAP di competenza, il sistema verifica se sono presenti delle direttive di sospensione attive ed eventualmente procede con la sostituzione dell'ente.

L'ente sospeso non viene mostrato in elenco, mentre l'ente sostitutivo viene evidenziato con un banner arancione (come da immagine).

Posizionandosi con il mouse sull'ente sostitutivo un banner riporta il nome dell'ente sostituito, la data di scadenza della sostituzione e l'eventuale nota inserita in fase di configurazione.

PSAP		AGGIUNGI +	INVIA
	★ CC Ancona	<input checked="" type="checkbox"/>	
	118 Ascoli Piceno	<input type="checkbox"/>	
	VVF Ascoli Piceno	<input type="checkbox"/>	
	CUR Marche/Umbria	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	

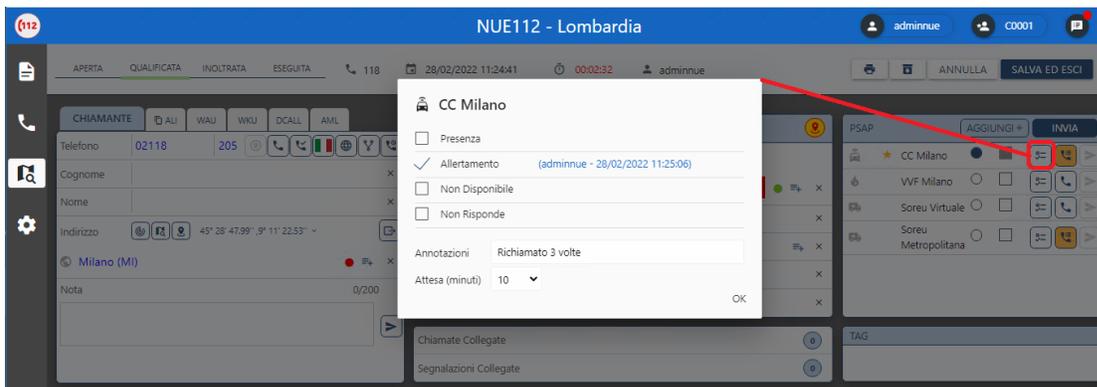
Sostituisce **PS Ascoli Piceno** fino al 20/12/2021 23:59
[Nota: Auto di servizio guasta]

6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO

Effettuando una chiamata telefonica dal gestionale verso il PSAP2 viene visualizzato in corrispondenza della segnalazione un badge di colore blu. Questo permette di identificare visivamente le segnalazioni per le quali non è stato effettuato alcun allertamento (grigio) l'allertamento telefonico (blu) o l'invio della scheda contatto (verde/rosso). L'indicazione di colore blu scompare nel momento in cui viene effettuato l'invio della scheda contatto, assumendo come di consueto il colore relativo all'esito dell'invio.



Accedendo alla segnalazione, nella sezione dei PSAP2 è presente un pulsante, che permette di accedere ad una maschera di dettaglio dove riportare ulteriori informazioni relative all'allertamento, come: eventuali minuti di attesa (inseriti a mano dall'OT) od una breve nota.



La maschera di dettaglio dell'allertamento permette di valorizzare i flag relativi a:

- Presenza del PSAP2 sull'indirizzo dell'intervento;
- Data/ora dell'allertamento telefonico;
- Indisponibilità da parte del PSAP2 a prendere in carico la segnalazione;
- Mancata risposta da parte del PSAP2;
- Eventuale breve nota relativa alla fase di allertamento telefonico;

Possibilità di inserire un valore (0-30) in cui riportare i minuti di attesa.

6.5. PSAP ESTEMPORANEI

Nella sezione PSAP è possibile aggiungere uno o più enti, in via estemporanea, a quelli già calcolati sulla base delle competenze configurate nel sistema. Cliccando sul pulsante "Aggiungi" viene mostrata a video una maschera che potrebbe contenere fino a tre sezioni. Le sezioni visualizzate dipendono dalla configurazione corrente del PCCT, dalla presenza o meno di enti non attivi, dalla presenza o meno di enti sospesi.

Nella prima sezione in alto (**PSAP inattivi**) viene mostrato l'elenco degli enti configurati sulla zona di competenza in cui ricade la coordinata geografica della segnalazione ma **non attivi** in quel momento.

Nella seconda sezione (**PSAP sostituiti**) viene mostrato l'elenco degli enti per i quali è in corso di validità una o più regole di sostituzioni.

Nella terza sezione (**PSAP estemporanei**) viene mostrato l'elenco di tutti gli enti configurati nell'anagrafica del sistema. È possibile filtrare gli enti sulla base della loro tipologia, selezionandola dall'apposita casellina (si ricorda che la tipologia PUBSIC raccoglie gli enti relativi a Carabinieri e Polizia di Stato). La tipologia è inizialmente valorizzata con la tipologia dell'ente competente. È inoltre possibile digitare nel campo "Filtro" parte della **denominazione** dell'ente ricercato in modo da filtrare i risultati proposti.

Per aggiungere un ente all'elenco dei PSAP è sufficiente cliccare sul pulsante "+" presente in corrispondenza dell'ente desiderato, dopo l'inserimento il pulsante viene disattivato (ogni ente può essere aggiunto una sola volta). Nel caso il pulsante "+" sia non attivo, significa che l'ente è già presente nella sezione dei PSAP allertabili e non può essere aggiunto. A questo punto è possibile chiudere la maschera cliccando sul pulsante "OK" e procedere con la solita modalità di allertamento (chiamata telefonica/invio della scheda contatto).

PSAP inattivi

CC Firenze +

PSAP sostituiti

PS Firenze (Autostradale) +

PSAP estemporanei

Tipologia: PUBSIC Filtro:

CC Amelia +

CC Ancona +

CC Ancona (Tele Allarmi) +

CC Arezzo +

OK

6.6. CIVICI NON LOCALIZZATI

Il sistema NUE112 mette a disposizione una funzionalità per richiedere ai servizi Google di localizzare un civico non presente nella banca dati TomTom utilizzata dal sistema. La funzionalità è accessibile cliccando sul badge “Civico non localizzato!” che compare nella sezione dell’indirizzo della **sol**a segnalazione (**la funzione non è disponibile nel contatto**).

Cliccando sul badge, viene aperta a video una maschera che permetta di avviare la richiesta di localizzazione. Per avviare la localizzazione del numero civico è sufficiente cliccare sul pulsante “LOCALIZZA”.

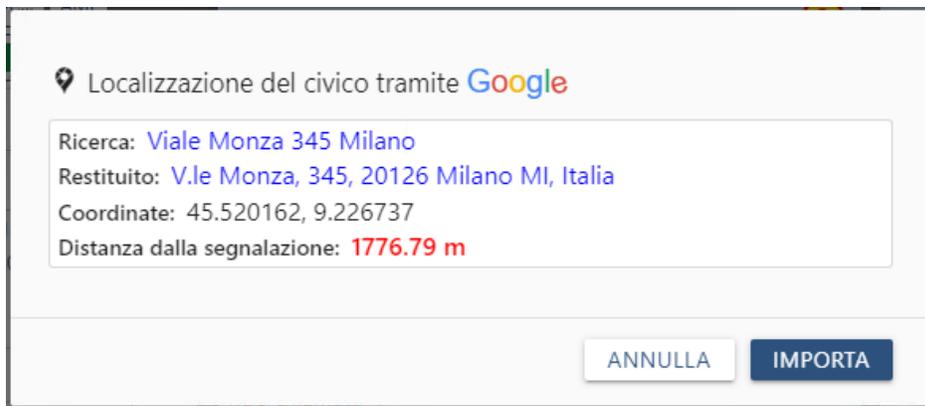
Localizzazione del civico tramite Google

Ricerca: Viale Monza 345 Milano

ANNULLA LOCALIZZA

Premendo il pulsante “LOCALIZZA” viene inviata a Google la richiesta di localizzazione dell’indirizzo riportato nel campo ricerca. Il risultato della ricerca viene mostrato a video, oltre al termine di ricerca viene mostrato l’indirizzo restituito da Google, la coordinata del punto e la distanza (in linea d’aria) espressa in metri tra l’attuale posizione della segnalazione e la posizione

determinata da Google. Nel caso Google non disponga del dato richiesto la maschera non presenta alcun risultato.



Localizzazione del civico tramite Google

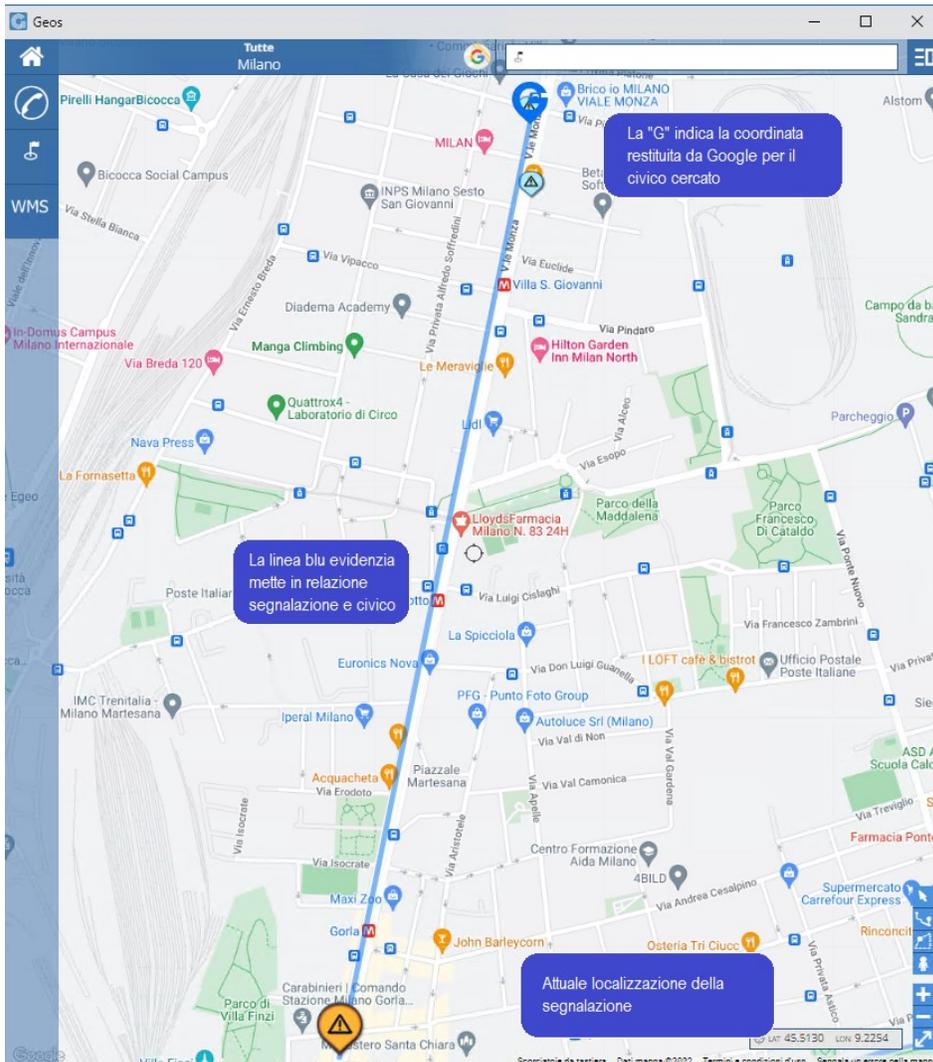
Ricerca: Viale Monza 345 Milano
Restituito: V.le Monza, 345, 20126 Milano MI, Italia
Coordinate: 45.520162, 9.226737
Distanza dalla segnalazione: 1776.79 m

ANNULLA IMPORTA

L'operatore previa verifica della corrispondenza tra l'indirizzo cercato e l'indirizzo restituito può importare la coordinata cliccando sul pulsante "IMPORTA".

N.B. Attenzione Google non è infallibile, sono stati segnalati rarissimi casi in cui la coordinata restituita non corrisponde all'indirizzo associato. Valutare quindi visivamente distanza e la posizione sul GEOS del punto restituito.

Su GEOS la coordinata restituita da Google, rispetto al civico evidenziato viene indicato con l'icona "G" di colore azzurro. Una linea del medesimo colore unisce la posizione attuale della segnalazione al punto restituito, in questo modo l'operatore ha una preview di dove verrà spostata la segnalazione una volta cliccato sul pulsante importa.

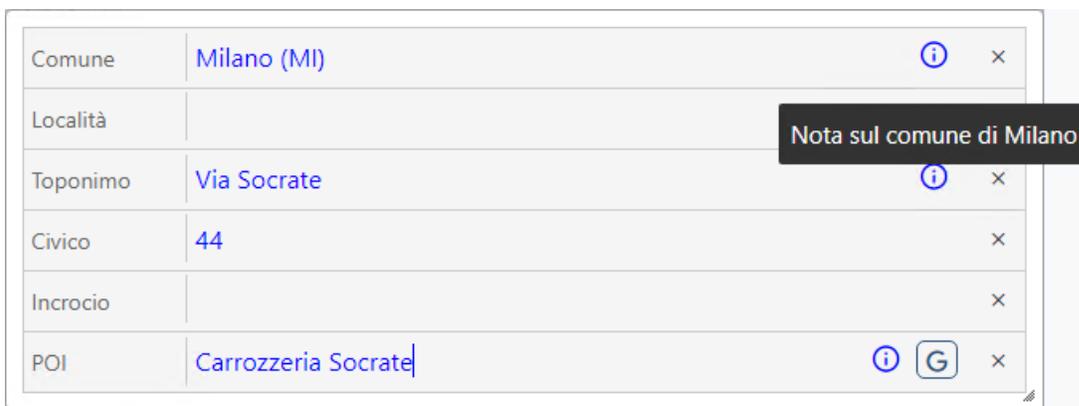


*N.B. Riaprendo la segnalazione, comparirà comunque l'indicazione di civico non localizzato in quanto all'interno dell'viarario Solr il civico non è presente. Non è possibile a fronte dell'interrogazione dei servizi di Google, memorizzare in automatico nel viario il dato ricevuto, **sarebbe una violazione dei termini di servizio.***

6.7. NOTE DEL VIARIO

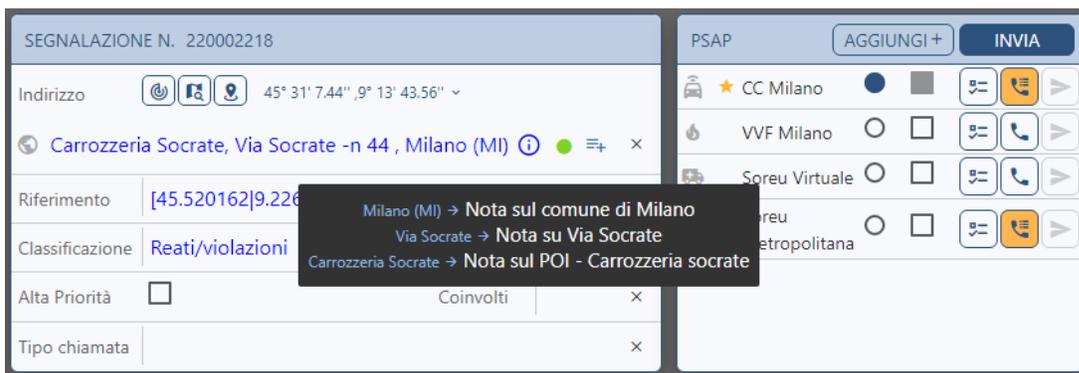
Gli amministratori del sistema, mediante lo strumento di modifica del viario (SolrEditor) potranno associare a Comuni, Località, Toponimi e POI una breve nota che viene mostrata sulla maschera di call-taking durante la ricerca dell'indirizzo.

Sia in modalità Google che nella maschera di ricerca dell'indirizzo in modalità esplosa, dopo la selezione di un risultato, nel caso gli sia associata una nota, compare l'icona  di informazione. Spostandosi con il mouse sull'icona viene mostrata la nota associata.



Uscendo dalla modalità esplosa, l'icona (i) è presente anche sulla riga dell'indirizzo. Spostandosi con il mouse sull'icona viene mostrato un fumetto contenente tutte le note associate all'indirizzo selezionato.

Il fumetto riporta in azzurro, l'oggetto al quale è associata la nota ed in bianco il valore della nota ad esso associata.



N.B. Le note associate all'indirizzo *non vengono* inviate al PSAP2.

6.8. SEGNALAZIONE MANUALE

Nel caso sia necessario creare una segnalazione completa non disponendo di una chiamata in ingresso, ad esempio nel caso di **chiamate perse**, è possibile procedere nel modo seguente.

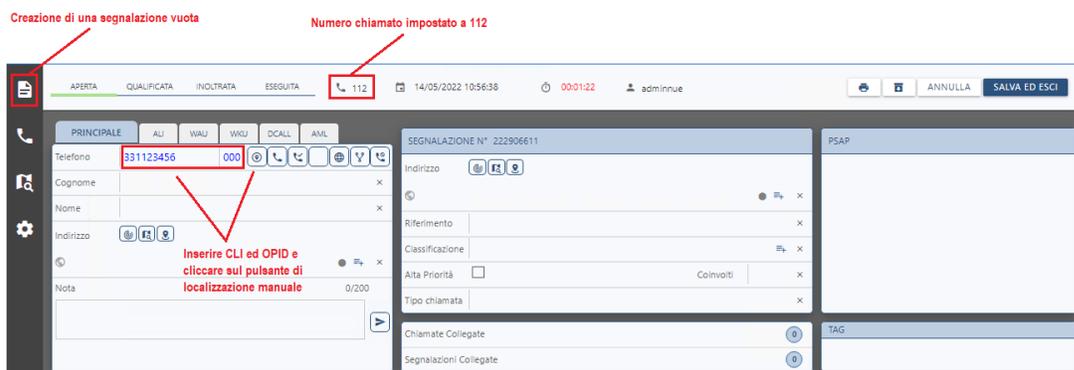


- Premere sul pulsante per creare un report vuoto ;
- Inserire il numero del chiamante, recuperato ad esempio dal sistema ECS;
- Inserire come OPID il valore 000 o quello corretto se si dispone del sistema ECS;
- Chiamare l'utente cliccando sul pulsante cornetta posto affianco al numero telefonico;
- Avviare la localizzazione manuale cliccando sul pulsante goccia;
- Procedere con la normale gestione della chiamata.

La procedura così come descritta determina la predisposizione di una segnalazione completa di tutti i dati necessari per far sì che al momento dell'invio la scheda contatto non venga scartata dal PSAP2.

Da notare che al momento della creazione manuale, il numero chiamato viene automaticamente impostato a 112, questa ad esempio è una informazione che se mancante invalida la scheda contatto che verrebbe scartata.

Inserendo un OPID anche se errato è cliccando sul pulsante di localizzazione manuale, questo permette di avere una risposta valida dal servizio ALI (CED Interforze). Anche questa è una informazione senza la quale il servizio di ricezione delle schede contatto (WSEntiService) dei Carabinieri scarta la scheda contatto. Ovviamente inserendo un valore di OPID non corretto, non è possibile ottenere la posizione dell'utente.

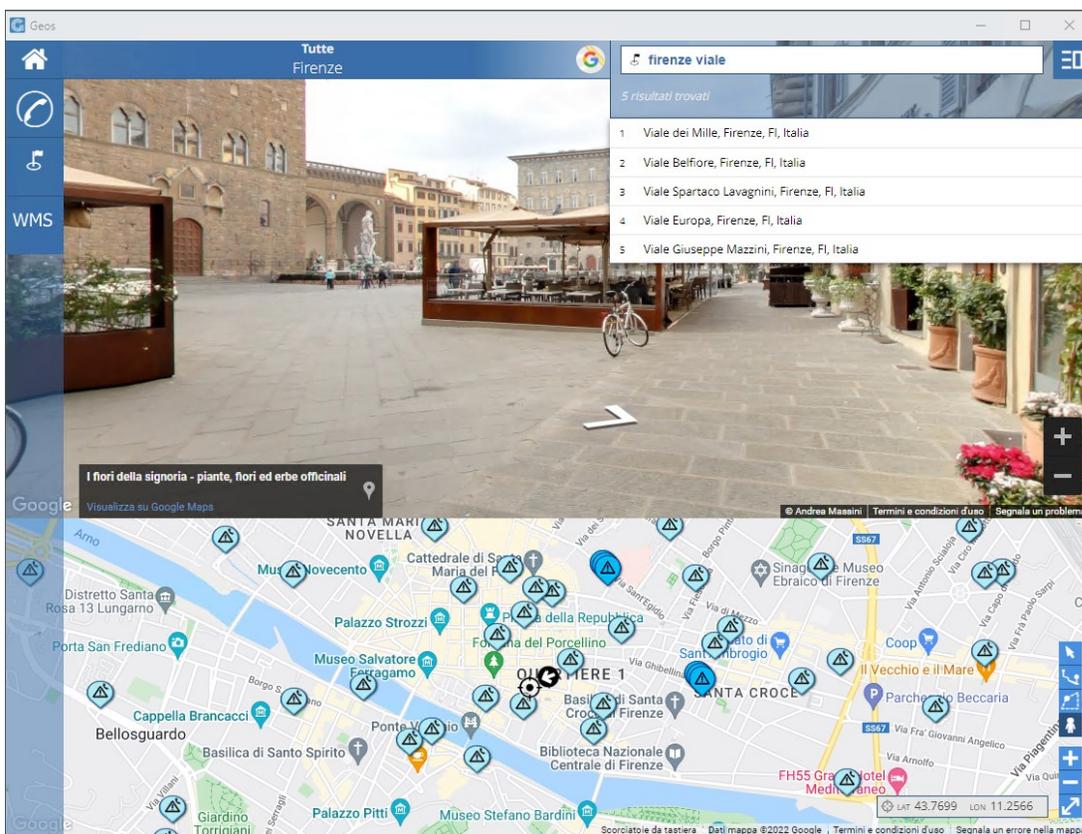


7. MAPPA

La mappa, realizzata con GEOS, è la parte di applicativo dove è possibile visualizzare la posizione delle chiamate, posizione delle segnalazioni, indirizzi ricercati dall'operatore ed informazioni pervenute tramite servizi di localizzazione.

Il GEOS include anche le seguenti funzionalità:

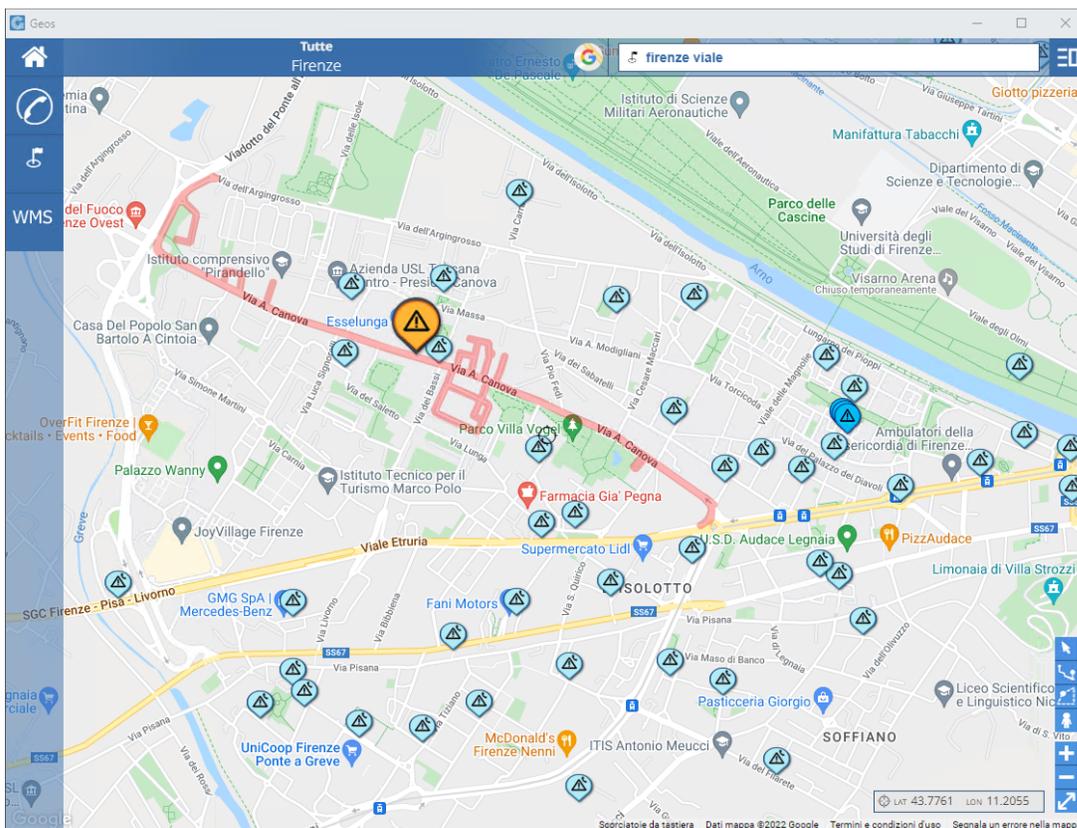
- Differenti livelli di mappa quali: mappa locale TomTom, vari livelli Google, OSM
- Street View integrato;
- Calcolo del percorso punta e clicca;
- Ricerca indirizzi/POI mediante API di Google;
- Ricerca coordinate (formato decimale o sessagesimale);
- Invio delle coordinate al gestionale NUE112 (per Reverse-Geocoding);
- Strumento di misura lineare/aree;
- Possibilità di visualizzare livelli aggiuntivi in formato Shapefile o WMS.



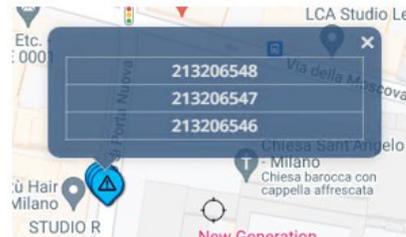
Sulla mappa vengono visualizzate le posizioni delle chiamate e segnalazioni relative ad eventi in corso di gestione. Se dal NUE112 viene effettuata la ricerca di una strada dalla modalità esplosa, la geometria della strada viene evidenziata sul GEOS.



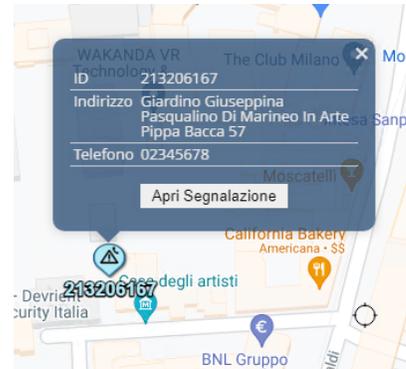
Nel caso di eventi con coordinate coincidenti, questi vengono rappresentati mediante un'icona specifica (cluster).



Cliccando sull'icona di tipo cluster verrà mostrato un fumetto contenente i numeri delle segnalazioni localizzate in quel punto.

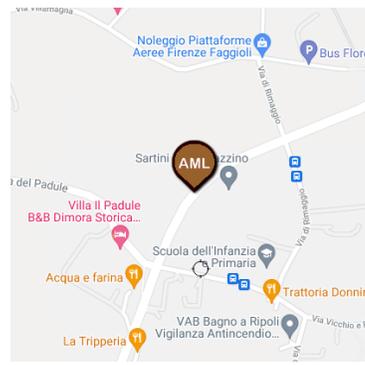
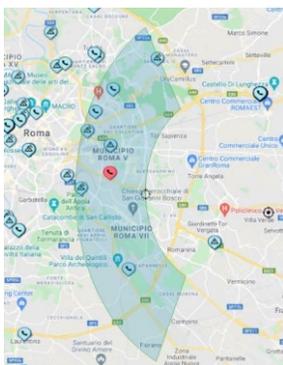


Cliccando sul numero della segnalazione verranno mostrati i dati dell'evento selezionato. Nel fumetto relativo alle visualizzazioni delle informazioni della segnalazione, è stato inserito un pulsante "Apri Segnalazione" che permette di mostrare sul NUE112 la relativa scheda.



Sul NUE112 non deve essere presente una segnalazione già aperta. In questo caso verrà mostrato un toast di avviso relativo all'impossibilità di procedere all'apertura della segnalazione selezionata sul cartografico.

Sul GEOS vengono mostrati i dati di localizzazione ricevuti dai sistemi di localizzazione configurati come ad esempio, le aree ALI (CED Interforze) o le localizzazioni puntuali di servizi come AML, Where ARE U, Dinamicall.



7.1. ICONE

Di seguito l'elenco delle icone utilizzate per rappresentare gli eventi sulla mappa e la relativa descrizione.

	Sulla mappa posizione del chiamante
	Sulla mappa posizione di una segnalazione
	La posizione del chiamante e della segnalazione coincidono (sostituisce le prime due icone)
	Cluster: presenza di più segnalazioni alla stessa coordinata
	Stesso significato delle prime tre icone ma relative al dossier in lavorazione.
	
	
	Posizione della segnalazione durante la fase di qualificazione del dossier, prima dell'invio dei dati al PSAP2
	Posizione della segnalazione durante la fase di qualificazione del dossier, prima dell'invio dei dati al PSAP2
	Evidenziazione di contatti o segnalazione dalla matching list. L'operatore può richiedere di evidenziare sulla mappa le posizioni dei record restituiti nella matching-list (eventi simili a quello in corso di gestione)
	
	
	Evidenziazione di una segnalazione o segnalazione più contatto, collegate al dossier in corso di gestione.
	
	Posizione (centroide) dell'area restituita dal servizio ALI – L'icona potrebbe cambiare a seconda dell'installazione.
	Posizione del chiamante restituita dal servizio di localizzazione AML
	Posizione del chiamante restituita dal servizio di localizzazione Dinamicall
	Posizione del chiamante restituita dalle applicazioni mobile di emergenza come Where ARE U
	Posizione del chiamante noto
	Posizione del dispositivo eCall
	Posizione delle coordinate del civico fornito da Google

7.2. RICERCA GOOGLE

Lo strumento di ricerca Google prevede tre modalità descritte di seguito:

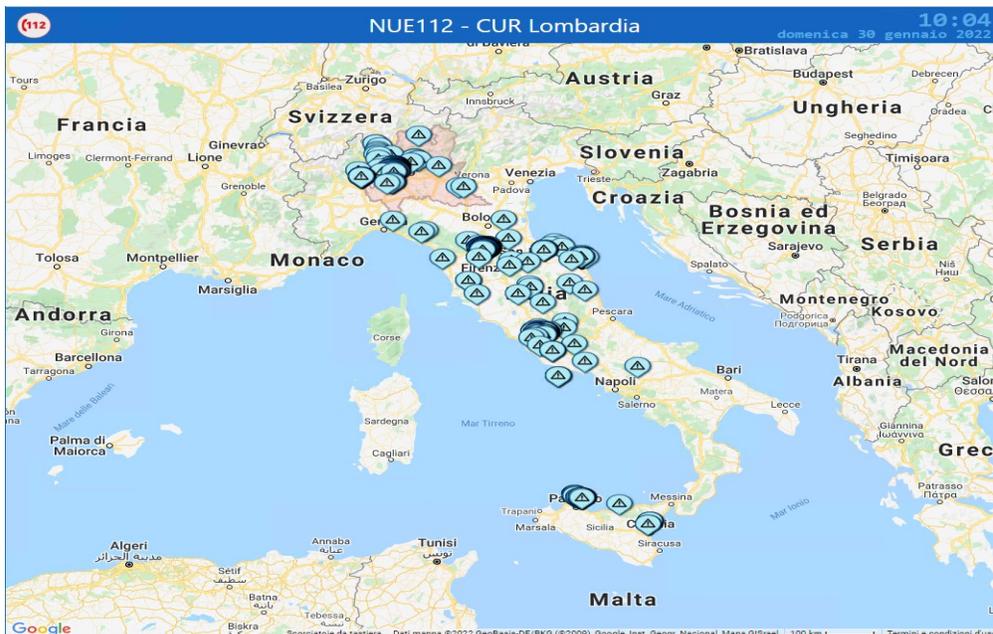
- In questa modalità il sistema chiede a Google di fornire in prima istanza risultati a partire dal centro mappa.
- In questa modalità il sistema chiede a Google di fornire in prima istanza risultati contenuti all'interno dell'area di mappa visibile (bounding-box).
- In questa modalità Google fornisce i risultati secondo il proprio sistema di ranking.



8. VIDEOWALL

La piattaforma NUE112 integra anche una modalità Videowall, che include attualmente le seguenti funzionalità:

- Zoom automatico estensivo sulla base delle segnalazioni aperte;
- Possibilità di attivare/disattivare la modalità Google Night ad orari configurabili;
- Possibilità di visualizzare sulla mappa limiti amministrativi;
- Visualizzazione della data/ora corrente.

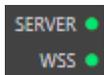


9. TROUBLESHOOTING DI PRIMO LIVELLO

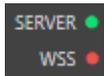
La piattaforma NUE112 è dotata di sistemi di monitoraggio e mitigazione di problematiche applicative di primo livello.

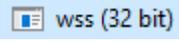
9.1. AUTO DIAGNOSTICA

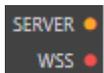
Dopo aver effettuato il login, sulla finestra principale in basso a sinistra sono presenti due badge colorati che indicano lo stato di due servizi. Il primo "SERVER" indica la disponibilità del servizio denominato Web Socket, questo servizio è responsabile della corretta ricezione dei dati di localizzazione e della gestione delle notifiche real-time tra le postazioni (aggiornamento dei sinottici, distribuzione delle note). Il secondo badge indica la presenza o meno sul CLIENT del servizio wss.exe, che ha in carico la comunicazione tra l'applicativo NUE112 ed il POT Client.



Entrambi i badge verdi, entrambi i servizi (Web Socket e WSS) sono correttamente istanziati.



Il badge relativo al WSS è rosso, il servizio  non è in esecuzione sulla postazione. L'integrazione NUE112 e POT non funziona. Provare a riavviare il COMPUTER (non la sola applicazione).



Il badge SERVER è arancione, il servizio Web Socket non è in esecuzione sui server, contattare l'assistenza. Con il Web Socket non funzionante le risposte delle localizzazioni non arrivano sulla postazione. Senza la localizzazione ALI (CED Interforze) si ricorda che alcuni PSAP2 come i Carabinieri non accettano la scheda contatto, è quindi necessario passare i dati in fonia.

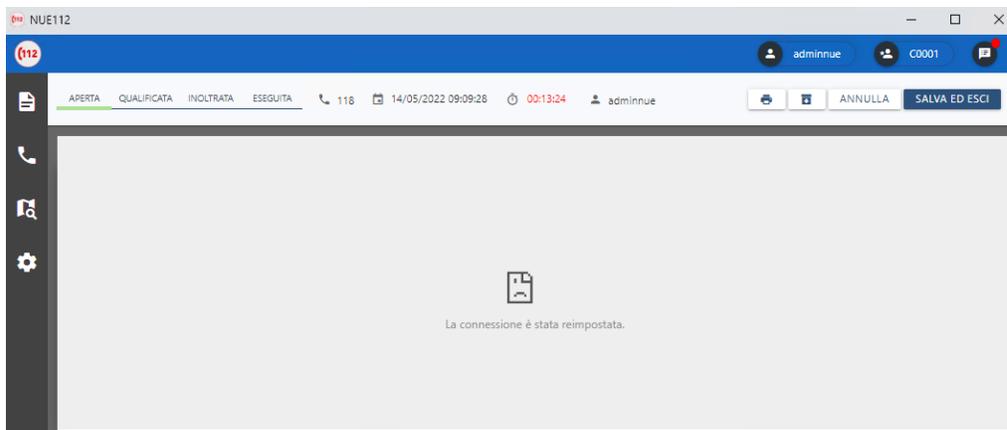
9.2 INTEGRAZIONE POT NON DISPONIBILE

Nel caso il servizio WSS non fosse in esecuzione sulla postazione, dopo il login compare un messaggio che avvisa l'operatore che la comunicazione con il POT non è disponibile. In questo caso si consiglia di non procedere oltre, **riavviare il COMPUTER** (non solo l'applicativo). Se dopo il riavvio la problematica persiste, contattare l'assistenza.



9.3 RECUPERO SEGNALAZIONE

Se al momento della risposta ad una chiamata, al momento della creazione di una nuova segnalazione, la maschera della segnalazione dovesse risultare completamente grigia rendendo impossibile la normale operatività cliccare immediatamente sul tasto cornetta presente sulla barra di sinistra.



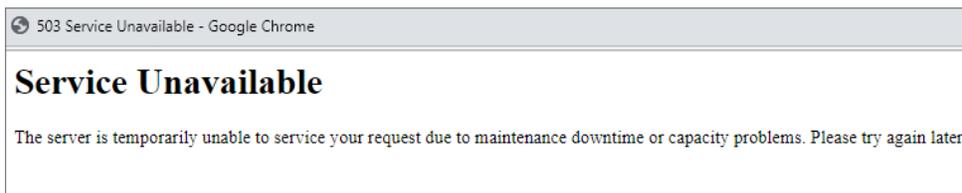
Cliccando sul pulsante cornetta, un message box avvisa l'operatore che sta abbandonando la scheda corrente, cliccando sul pulsante conferma, il sistema abbandona la segnalazione (corrotta) ne crea una nuova, automaticamente e senza intervento da parte dell'operatore, richiede i dati relativi al CLI ed OPID al POT ed avvia la localizzazione.



Una volta terminata la gestione della chiamata, nell'elenco delle segnalazioni aperte sarà presente anche la segnalazione abbandonata, che va chiusa come errore.

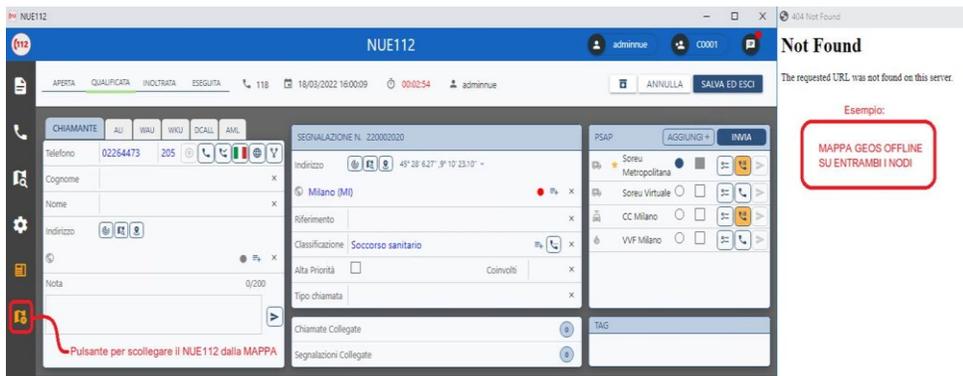
9.4 SCOLLEGAMENTO MAPPA

Nel caso la mappa smetta di funzionare su tutte le postazioni, chiudendola e riaprendola la maschera presenta una pagina bianca con un errore 503 Service Unavailable od errore 500 o Not Found, significa che entrambi i server cartografici (solitamente sono due per installazione) hanno smesso di funzionare. **In questo caso è necessario scollegare immediatamente l'applicativo NUE112 dal GEOS.**



Per scollegare la mappa utilizzare l'apposito tasto presente nel menù strumento del gestionale. Cliccando sul pulsante un toast "Mappa scollegata!" compare in altro a destra.





PER SCOLLEGARE LA MAPPA, seguire la seguente procedura:

- Selezionare lo strumento ingranaggio;
- Cliccare sul pulsante scollega mappa;
- Chiudere la finestra della mappa;

PER COLLEGARE LA MAPPA

- È sufficiente cliccare sul pulsante apri mappa presente sulla barra principale del NUE112.

N.B. Scollegando la mappa i servizi relativi al reverse geocoding, ricerca indirizzi, determinazione dei PSAP2 continuano ad essere disponibili.

Appendice

Tabella moduli aggiuntivi

N.	Nome	Descrizione	Dati	
			Input	Output
1	MODULO SCHEDA CONTATTO	Permette la raccolta di informazioni relative alla localizzazione del chiamante e alla classificazione dell'evento	CLI del chiamante dal sistema telefonico e Dati di localizzazione dal CED. Tutti gli altri dati raccolti dall'operatore durante l'intervista telefonica	Scatena il processo di dispatch in base alla localizzazione e alla specifica tipologia dell'emergenza
2	MODULO ADAPTER VERSO IL CED INTERFORZE	Componente di integrazione con il Concentratore Interforze esistente presso il CED Interforze del Ministero dell'Interno. Permette la gestione della richiesta dei dati di localizzazione del chiamante sia da utenza fissa sia da utenza mobile e la ricezione di questi dati	CLI (Numero tel chiamante) e OPID (identificativo dell'operatore telefonico che ha trasportato la chiamata).	Posizione del chiamante: <ul style="list-style-type: none"> • Indirizzo nel caso di chiamata da telefono fisso • Lat-Long e area in caso di chiamata da telefono mobile
3	MODULO ADAPTER VERSO IL PSAP DI 2° LIVELLO	Permette il trasferimento dei dati della scheda contatto ai PSAP 2	Dati provenienti dai moduli precedenti	Trasferimento Minimum Set Data dei dati registrati secondo le specifiche del disciplinare ministeriale sulla scheda contatto
4	MODULO U.U.I.	Il sistema permette di trasferire tramite trasferta telefonica la chiamata al 2° livello unitamente all'identificativo del protocollo	Scheda contatto per identificativo protocollo e CTI per l'invio della telefonata	Stringa dati formattata secondo specifiche CID definite di concerto con il Ministero degli Interni
5	MODULO E-CALL	Ricezione dei dati provenienti dall'apparato di bordo del veicolo incidentato	e-call MSD	Campi specifici e- call della scheda contatto
6	MODULO DISPATCH	Permette in base alla tipologia dell'evento e alla sua localizzazione di attivare la funzione di calcolo per la proposta del PSAP 2 competente per quel tipo di emergenza e il PSAP 2 da informare per conoscenza	Dati di Localizzazione (output del modulo Scheda Contatto)	Attivazione PSAP2 e gestione stato di presa in carico della chiamata
7	MODULO Where ARE U	permette la ricezione dei dati di posizione da parte di smartphone equipaggiati con l'applicazione mobile Where ARE U	Dati provenienti dal server di back-end Where ARE U	Posizione del chiamante così come comunicata dall'APP