

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE****478 / 2022 del 20/12/2022**

**Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE TRA AREU E REGIONE REGIONE PUGLIA PER L'ATTIVAZIONE NELLA REGIONE PUGLIA DEL SERVIZIO NUE 112 SECONDO IL MODELLO DELLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA**

---

**OGGETTO:** APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE TRA AREU E REGIONE PUGLIA PER L'ATTIVAZIONE NELLA REGIONE PUGLIA DEL SERVIZIO NUE 112 SECONDO IL MODELLO DELLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA

---

vista la seguente proposta di deliberazione n. 801/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

### **IL DIRETTORE GENERALE**

**PREMESSO** che 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 che garantisce l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo (...) e che sempre "In relazione al NUE 112, la Giunta regionale oltre ad assegnare annualmente uno specifico finanziamento definisce le modalità di collaborazione dell'Agenda con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale";

### **VISTI:**

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991(91/396/CEE) sull'introduzione di un Numero Unico Europeo per le chiamate di emergenza;
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni relativo all'individuazione del Servizio 112 Numero Unico Europeo d'Emergenza (nel seguito anche "Servizio NUE 112") quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del D.Lgs. n. 196/2003 a ricevere chiamate d'urgenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115 e 118;
- 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 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 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);
- 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 Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio) che, ai commi 982-984, istituisce un apposito fondo, denominato "Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 112", finalizzato al completamento dell'estensione operativa del NUE 112;

### **RICHIAMATE:**

- la nota Prot. 8262 del 29.07.2019 con la quale la Regione Puglia inviava al Ministero dell'Interno il Protocollo di intesa sottoscritto dal Ministro Matteo Salvini in data 15.07.2019 tra Ministero dell'Interno e Regione Puglia e controfirmato dal Presidente Michele Emiliano in data 24.07.2019;
- la nota Prot. n. 07/sp del 04/01/2022 con la quale il Presidente della Regione Puglia Michele Emiliano ha chiesto al Presidente di Regione Lombardia di avvalersi della collaborazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), del relativo know-how e software applicativo per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio NUE 112;

**DATO ATTO** che in data 13.01.2022 è stato sottoscritto dal Presidente Attilio Fontana e dal Presidente Michele Emiliano il protocollo di intesa tra Regione Lombardia e Regione Puglia per "l'attuazione in Regione Puglia del NUE 112 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello della Centrale Unica di Risposta";

**CONSIDERATO** lo scambio di comunicazioni, agli atti della S.C. Affari Generali e Legali di AREU, finalizzate alla condivisione di un testo definitivo di convenzione contenente tutti gli elementi utili alla collaborazione connessi all'utilizzo del Programma "NUE 112", ai brevetti e proprietà intellettuale, alla responsabilità, alle risorse umane e alle condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione della convenzione in parola;

**PRESO ATTO** della comunicazione di Regione Puglia – Sezione Protezione civile, nota prot. AREU 23071/2022, con la quale è stata trasmessa la Deliberazione n. 1655/2022 della Regione Puglia, con la quale è stato approvato lo schema di convenzione per l'attuazione in Regione Puglia del NUE 112;

**RILEVATO** l'interesse delle Parti a collaborare nei predetti ambiti di intervento, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della Legge del 7 agosto 1990, n. 241, 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"*;

**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 F.F. 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, il testo della convenzione in allegato, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, tra Regione Puglia e Agenzia regionale Emergenza Urgenza Lombardia per l'attivazione del servizio NUE 112 tramite Centrale Unica Di Risposta, avente ad oggetto attività di collaborazione tra i due Enti per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio NUE 112 "PUGLIA" al fine di rendere possibile l'implementazione del disaster recovery e del vicariamento tra le CUR;
2. di dare atto che la presente convenzione disciplina tutti gli aspetti connessi all'utilizzo del Servizio NUE 112, al riuso dell'applicativo AREU NUE 112, alla responsabilità, alle

risorse umane e alle condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione della convenzione in parola, definendo l'ambito della collaborazione;

3. di dare atto che la presente convenzione, con durata triennale, decorre dalla data di ultima sottoscrizione, con esclusione del tacito rinnovo;
4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri a carico del Bilancio dell'Agazia, in quanto tutte le spese, dirette e indirette, sostenute per la realizzazione del progetto di cui ai precedenti punti 1 e 2 verranno rimborsate ad AREU da parte di Regione Puglia, previa presentazione della relativa documentazione giustificativa;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Domenica De Giorgio, Dirigente della S.C. Affari Generali e Legali;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale 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'Agazia, 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:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

## CONVENZIONE

TRA

**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza** Lombardia (di seguito per brevità AREU o Amministrazione concedente), con sede in Milano Via Alfredo Campanini n. 6 CAP 20124, C.F./P.IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale;

e

**Regione Puglia - Sezione Protezione Civile** (C.F. 80017210727), rappresentata dal Dirigente p.t. Dott. Nicola Lopane, nato a Bisceglie (BA) il 03/01/1961, con sede in Modugno (BA) Via delle Magnolie n. 6/7 CAP 70026 (pec: servizio.protezionecivile@pec.rupar.puglia.it)

### 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 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 7 marzo 2002 n. 2002/22/CE, come modificata dalla direttiva del 25 novembre 2009 n. 2009/136/CE, e in particolare l'art. 26 secondo il quale gli Stati membri provvedono affinché le chiamate al numero di emergenza unico europeo ricevano adeguata risposta e siano trattate nel modo più consono alla struttura nazionale dei servizi di soccorso;
- 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)”;

- l’articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, così come sostituito dall’articolo 1, comma 1, lettera v) della Legge Regionale del 11 agosto 2015 n. 23, il quale stabilisce che, rispettivamente al comma 3 e al comma 7, l’Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia “... garantisce altresì l’operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo ... In riferimento all’attività NUE 112, la Giunta regionale assegna annualmente all’Agenzia uno specifico finanziamento anche in ragione dello sviluppo futuro in collaborazione con altre amministrazioni pubbliche.”;

- 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’ex articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche come modificato dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche di cui all’art. 98-vicies semel D.Lgs. 207/2021;

- la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. X/5866 del 28 novembre 2016, con la quale è stato approvato lo schema "standard" di "Protocollo di intesa per l'attivazione del servizio di Centrale Unica di Risposta NUE 112 in Regione...", da perfezionare con le altre Regioni italiana che intendono attuare il servizio NUE 112;
- la nota Prot.AOO\_SPOV\_050 del 04.06.2019 con la quale il Presidente della Regione Puglia richiedeva al Ministero dell'Interno un incontro, tenutosi il 26 successivo presso il Dipartimento della Pubblica Sicurezza a Roma, durante il quale la Commissione Consultiva ex art.75 bis, c.2 D.Lgs. 259/2003 esprimeva parere favorevole al Progetto NUE Puglia;
- la nota Prot. 8262 del 29.07.2019 con la quale la Regione Puglia inviava al Ministero dell'Interno il Protocollo di intesa sottoscritto dal Ministro Matteo Salvini in data 15.07.2019 tra Ministero dell'Interno e Regione Puglia e controfirmato dal Presidente Michele Emiliano in data 24.07.2019;
- la nota Prot. n. 07/sp del 04/01/2022 con la quale il Presidente della Regione Puglia Michele Emiliano ha chiesto al Presidente di Regione Lombardia di avvalersi della collaborazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), del relativo know how e software applicativo per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizio NUE 112;
- il protocollo di intesa tra Regione Lombardia e Regione Puglia per "l'attuazione in Regione Puglia del NUE 112 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello della Centrale Unica di Risposta" sottoscritto dal Presidente Attilio Fontana e dal Presidente Michele Emiliano in data 13.01.2022;
- la Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (legge di bilancio) che, ai commi 982-984, istituisce un apposito fondo, denominato "Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 112", finalizzato al completamento dell'estensione operativa del NUE 112;

#### **CONSIDERATO CHE**

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 (91/396/CEE) ha previsto l'introduzione del numero 112 come numero unico europeo per le chiamate di emergenza;
- la nota del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali - Dipartimento Qualità - Direzione Generale Programmazione Sanitaria - Ufficio V dell'ex Ministero della Salute, prot. n. 0014051-P del 17.04.2009, "Numero Unico Europeo di Emergenza (NUE) 112 - Approvazione Modello Organizzativo" con la quale veniva dichiarato che "Il Sottosegretario ritiene il modello NUE 112 con "Call Center Laico" sia più rispondente all'attuale organizzazione del Sistema di Emergenza sanitaria territoriale 118";

- l'Accordo di Programma Quadro (APQ) interregionale per la realizzazione del Call center c.d. "Laico" per la sperimentazione del numero di emergenza unico europeo "112" sottoscritto in data 19.05.2010 tra Ministero dello Sviluppo Economico, Ministero dell'Interno e Ministero della Salute con le Regioni Lombardia, Emilia-Romagna e Sicilia;
- la seguente documentazione sottoscritta tra Ministero dell'Interno e Regione Lombardia:
  - o Protocollo d'intesa per l'attuazione in Regione Lombardia del NUE 112 - Numero Unico di Emergenza Europeo secondo il modello del Call Center Laico, sottoscritto in data 04.07.2011 e s.m.i.;
  - o Convenzione per l'attuazione in Regione Lombardia del Numero di Emergenza Unico europeo "112" secondo il modello del call center laico, sottoscritto in data 28.12.2012 e s.m.i.;
  - o Atto aggiuntivo alla predetta Convenzione con estensione della validità della stessa;
- i verbali della Commissione Consultiva NUE 112, ex art. 75 bis del D.lgs. n. 259/2003 "Codice delle comunicazioni elettroniche", costituita presso il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Ufficio di Coordinamento e Pianificazione Forze di Polizia, inerenti alle riunioni del:
  - o 23.06.2014 nel quale nelle conclusioni viene previsto che "Dalle considerazioni sin qui esposte e dalla relazione tecnica emerge che il modello ottimale è quello del Call Center laico, ...";
  - o 29.07.2014 nel quale il Prefetto Matteo Piantedosi, Presidente della predetta Commissione e Vicedirettore Generale preposto all'attività di coordinamento e pianificazione della Polizia di Stato, ha dichiarato "... Al riguardo ha proposto il coordinamento delle azioni delle varie regioni al dott. Zoli.";
- l'Amministrazione concedente è titolare del programma applicativo denominato Call Center NUE 112 (di seguito "Programma");
- la Regione Puglia, 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 con nota Prot. 9405 del 09.09.2019 all'Amministrazione concedente di poter utilizzare il Programma in parola;
- la Regione Puglia ritiene necessario procedere all'implementazione del Servizio NUE 112 per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento;
- l'opportunità di procedere in tempi rapidi e certi all'implementazione del modello della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 è quella di mutuare l'esperienza lombarda maturata negli ormai quasi otto anni di esercizio del modello;

## RILEVATO CHE

Si ritiene necessario procedere all'implementazione del Servizio Call Center NUE 112, per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini della Regione Puglia partendo dall'esperienza lombarda maturata negli ormai quasi 10 anni di esercizio del modello.

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

### **Art. 1 - PREMESSE**

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

### **Art. 2 - OGGETTO**

AREU e Regione Puglia convengono di collaborare per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio NUE 112 "Puglia" che è stato articolato su tre Centrali Uniche di Risposta (Modugno (BA), Foggia e Campi Salentina (LE)) al fine di rendere possibile l'implementazione del disaster recovery e del vicariamento tra le CUR nonché di migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento.

Le parti si impegnano a collaborare affinché venga prestato tutto il necessario supporto formativo, professionale e progettuale atto a garantire il raggiungimento degli obiettivi definiti nel presente atto.

### **Art. 3 - PROGRAMMA AREU NUE 112**

AREU concede alla Regione Puglia a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione (Allegato A – Manuale Operatore AREU NUE 112)

La Regione Puglia dichiara in esito alle verifiche effettuate sotto il profilo tecnico, funzionale, organizzativo ed economico di conoscere esaustivamente il Programma e le relative specifiche tecniche e funzionali e che, sulla scorta di dette risultanze, detto Programma è pienamente idoneo a soddisfare le proprie esigenze, anche tenuto conto delle eventuali personalizzazioni che si potranno rendere necessarie.

Salvo quanto pattuito con il presente atto, i diritti di proprietà, di utilizzazione e di sfruttamento economico del Programma descritto nei suoi componenti rimangono in via esclusiva in capo all'Amministrazione concedente.

Il Programma viene concesso secondo la modalità del riuso.

Il Programma verrà installato a cura di soggetti terzi idoneamente individuati dalla Regione Puglia, con oneri a proprio carico.

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.

Nel caso in cui la Regione Puglia determinasse di dotarsi del servizio di manutenzione ordinaria, ivi compresa anche quella preventiva e normativa, e assistenza full risk H24 del programma in parola, lo stesso deve essere approvvigionato direttamente dalla Regione Puglia con oneri economici a proprio carico.

#### **Art. 4 - SUPPORTO ALLE ATTIVITA' PRODROMICHE ALLA STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO**

La Regione Puglia, preso atto che il Servizio NUE 112 è pienamente operativo in Regione Lombardia, ha richiesto ad AREU il necessario supporto all'avvio operativo, tecnologico e formativo delle nuove CUR di Modugno (BA), Foggia e Campi Salentina (LE). A tal fine AREU si impegna, su richiesta della Regione Puglia, a fornire la propria collaborazione per la messa in esercizio della stessa.

#### **Art. 5 - BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

L'Amministrazione concedente garantisce che è titolare dei diritti di uso e riuso del Programma di cui al precedente art. 3 sul territorio della Repubblica Italiana e che il perfezionamento del presente atto non costituisce violazione di diritti di titolarità di terzi.

La Regione Puglia prende atto che il Programma è protetto da diritto d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili alla fattispecie.

#### **Art. 6 – SERVIZI INTEGRATIVI**

La Regione Puglia intende poter usufruire dei servizi integrativi dall'Amministrazione concedente le cui modalità operative di erogazione saranno successivamente concordate tra le parti:

1. supporto specialistico all'avvio operativo e tecnologico delle nuove CUR;
2. supporto tecnico per le attività di formazione del personale, ivi incluso il supporto alla redazione dell'eventuale modulistica e dei documenti di gestione (es. Istruzioni Operative IOP);
3. affiancamento del personale nella fase di avvio operativo della CUR 112, anche attraverso il supporto sugli aspetti tecnici e operativi da parte di un Coordinatore di supporto esperto, per la formazione di una figura professionale di pari livello.

La Regione Puglia si impegna a provvedere autonomamente e direttamente all'approvvigionamento di tutto quanto necessario affinché il progetto operativo relativo al Servizio NUE 112 venga realizzato.

#### **Art. 7 - RESPONSABILITÀ**

La Regione Puglia manleva l'Amministrazione concedente da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che la stessa Regione Puglia o terzi dovessero subire per l'utilizzo di quanto oggetto della presente convenzione.

La Regione Puglia assume su di sé ogni responsabilità in merito all'uso del Programma applicativo concesso in riuso.

La Regione Puglia si obbliga a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione concedente anche nel caso in cui venga promossa 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.

Nell'ambito dell'utilizzo del Programma, servizio Call Center NUE 112, la Regione Puglia sin da ora manleva 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, della Regione Puglia stessa.

Tutti i reclami, le recriminazioni e le richieste di terzi riconducibili alle attività di specifica competenza della Regione Puglia saranno da questa 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.

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 alla Regione Puglia titolare dei rapporti giuridici con i singoli operatori.

#### **Art. 8 - CESSIONE A TERZI**

Alla Regione Puglia 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- RISORSE UMANE**

AREU si impegna a collaborare con la Regione Puglia, con oneri economici rimborsati a cura di quest'ultima, affinché venga prestato tutto il necessario supporto formativo, professionale, progettuale, atto a garantire l'attivazione (formazione e affiancamento "on the job" in fase di avvio) delle CUR del Servizio NUE 112 Puglia.

Il personale di AREU in supporto alla Regione Puglia presta la propria attività, prevalentemente attraverso l'istituto del distacco funzionale (svolgendo attività in orario di servizio e attività di formazione retribuita – in e fuori orario di servizio – secondo quanto previsto del CCNL comparto Sanità), con rimborso di tutti i connessi oneri economici da parte di quest'ultima. L'attività lavorativa del predetto personale di AREU non può, in nessun caso, generare orario aggiuntivo in regime di straordinario.

Nel caso in cui AREU affidasse, per la realizzazione di quanto disciplinato nella presente convenzione, servizi di consulenza a soggetti terzi, i connessi oneri economici saranno rendicontati all'Amministrazione utilizzatrice e da quest'ultima rimborsati previo accordo tra le parti.

#### **Art. 10 - CONDIZIONI ECONOMICHE**

La Regione Puglia si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenute connesse alla realizzazione di quanto previsto nella presente convenzione.

Gli oneri relativi alle fasi di avvio di cui alla presente convenzione sono stimati, per quanto riguarda il supporto reso dall'Amministrazione concedente alla Regione Puglia di cui alla presente convenzione, in euro 178.968,98 IVA compresa, così come descritto nell'Allegato B - Prospetto spese, parte integrante e sostanziale della presente convenzione. Tale importo potrà aumentare, nel corso di validità della convenzione, a seconda delle esigenze operative, tecnologiche e formative che si dovessero presentare a seguito di immissione in servizio di nuove unità di personale e/o di implementazione di ulteriori attività previste nella presente convenzione e descritte nell'Allegato B – Prospetto Spese.

AREU si impegna ad anticipare le adempienze previste per il vitto, alloggio e trasporto del personale AREU, coerentemente al proprio regolamento per il trattamento di missione, esponendole successivamente al rimborso da parte della Regione Puglia.

La Regione Puglia provvede a rimborsare ad AREU le spese sostenute, previa presentazione da parte di quest'ultima della relativa documentazione giustificativa (note spese – vitto, alloggi, viaggi, documentazione relativa agli oneri del personale impiegato valorizzato secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro area Sanità e il Contratto Integrativo, fatture di acquisto, ecc.).

AREU Lombardia si impegna a presentare con cadenza di norma trimestrale alla Regione Puglia la documentazione di cui al capoverso precedente. La Regione Puglia entro 60 giorni dalla data di presentazione della suddetta documentazione contabile provvederà alla liquidazione del rimborso.

Gli oneri aggiuntivi, rispetto a quanto già previsto dal presente articolo, derivanti dall'approvazione di nuove disposizioni normative nazionali saranno immediatamente riconosciuti e rimborsati all'Amministrazione concedente a decorrere dalla data di entrata in vigore delle predette disposizioni.

#### **Art. 11 - DURATA E RISOLUZIONE**

Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione e per la durata di anni tre, con esclusione del tacito rinnovo.

Alla scadenza del termine convenuto, la presente convenzione potrà essere rinnovata senza modifiche al testo, per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti con eventuale rimodulazione della stima degli oneri economici a seconda delle esigenze.

In ordine alla concessione del diritto di riuso dell'applicativo AREU NUE 112, le parti concordano che lo stesso viene concesso stante le peculiarità del servizio, senza definizione di un termine.

Entrambe le Parti potranno recedere dalla presente convenzione con un preavviso scritto di almeno 3 mesi, esclusivamente tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) pubblicato sulla homepage dei rispettivi portali web ufficiali.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato da parte della Regione Puglia, la stessa si impegna a tenere indenne l'Amministrazione concedente da tutti gli oneri economici già sostenuti e che dovranno essere sostenuti sino all'effettiva interruzione del servizio.

#### **Art. 12 - REVISIONE DEL CONTRATTO**

Trattandosi, la presente convenzione, di accordo di durata, le Parti prevedono una revisione della stessa con cadenza, di norma, biennale.

#### **Art. 13 - RAPPORTI**

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. 14 - CONTROVERSIE**

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**

Le parti si impegnano a trattare i dati personali necessari per il perfezionamento della presente convenzione nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679 (di seguito, GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 (di seguito, Codice) nonché dei provvedimenti emanati dal Garante per la protezione dei dati personali.

Le parti si impegnano a non portare a conoscenza di 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 - IMPOSTE E ONERI**

Le imposte e gli oneri simili per la regolarizzazione del presente accordo anche ai fini dell'imposta di bollo, sono a carico della Regione Puglia per tutte le Parti. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

#### **Art. 17 - PIANO DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E CODICE DI COMPORTAMENTO**

Le parti con la sottoscrizione del presente accordo, si impegnano al reciproco rispetto dei documenti Piano di prevenzione della corruzione 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.

Letto, approvato e sottoscritto.

Milano/ Modugno, data dell'ultima sottoscrizione digitale.

Per AREU, Dott. Alberto Zoli

Per Regione Puglia, Dott. Nicola Lopane

#### Allegati:

Allegato A: Manuale Operatore AREU NUE 112

Allegato B: Prospetto spese

# 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.4 - 07 aprile 2022 – Versione applicativa NUE112 2.3.1

1

## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
1.1. NUE .....	4
<b>2. TERMINOLOGIE .....</b>	<b>4</b>
2.1. CONTATTO .....	4
2.2. SEGNALAZIONE .....	4
2.3. REPORT .....	4
2.4. ACRONIMI .....	5
<b>3. LOGIN .....</b>	<b>5</b>
3.1. RUOLI APPLICATIVI .....	7
3.2. RUOLI/PERMESSI .....	7
<b>4. PAGINA PRINCIPALE .....</b>	<b>8</b>
4.1. LINGUA APPLICATIVO .....	8
4.2. INTESTAZIONE .....	8
4.2.1. BACHECA AVVISI .....	9
4.3. MENU .....	10
4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI .....	10
4.3.2. STATO DEI SERVIZI .....	10
4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC) .....	10
4.3.3. TASTI FUNZIONE .....	10
4.4. REPORT .....	11
4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE .....	11
4.4.2. GESTIONE DEL REPORT .....	11
4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE) .....	12
4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE .....	13
4.4.3.2. RICERCA INDIRIZZI .....	15
4.4.3.3. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA .....	17
4.4.3.4. RICERCA GOOGLE .....	18
4.4.3.5. COORDINATE FORZATE .....	19
4.4.3.6. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE .....	19
4.4.3.7. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE .....	20
4.4.3.8. SERVIZIO MULTILINGUE .....	20
4.4.3.9. CAMBIO LINGUA REPORT .....	21
4.4.4. SEGNALAZIONE .....	23
4.4.4.1. INSERIMENTO CLASSIFICAZIONE .....	23
4.4.5. MATCHING LIST .....	25
4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE .....	26
4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA .....	27
4.4.6. SEZIONE PSAP .....	28
4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO .....	29
4.4.7. TAG .....	30
4.5. SINOTTICO .....	31
4.5.1. TAB .....	31
4.5.1.1. STRUTTURA GENERICA TAB .....	31
4.5.2. LISTA REPORT (SINOTTICO) .....	31

4.5.2.1. STRUTTURA LISTA REPORT .....	32
4.5.2.2.1. FILTRI DINAMICI PER COLONNA .....	32
4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE .....	33
4.5.2.2.3. CHIAMATE COLLEGATE .....	33
4.5.2.2.4. STATO D'INVIO DEL REPORT .....	33
4.5.2.2.5. STATO DEL REPORT .....	34
4.5.2.2.6. ANTEPRIMA REPORT .....	34
4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO .....	34
<b>5. RISPONDERE ALLA CHIAMATA .....</b>	<b>35</b>
5.1. RISPONDERE AD UNA CHIAMATA .....	35
5.2. COMPILAZIONE DELLA SEGNALAZIONE .....	35
5.3. COLLEGAMENTO CONTATTI E SEGNALAZIONI .....	36
5.4. INSERIMENTO TAG .....	36
5.5. SELEZIONE PSAP ED INVIO SCHEDA CONTATTO .....	36
5.6. PASSI CONCLUSIVI PER LA CREAZIONE DEL REPORT .....	36
<b>6. FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE .....</b>	<b>37</b>
6.1. REVERSE-GEOCODING .....	37
6.2. CONTATTI SOSPESI .....	38
6.3. PSAP SOSPESI .....	39
6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO .....	41
6.4. PSAP ESTEMPORANEI .....	42
6.4. CIVICI NON LOCALIZZATI (RICERCA MEDIANTE GOOGLE) .....	43
6.5. GESTIONE ASSONANZE (NOTE SUL VIARIO) .....	45
<b>7. MAPPA .....</b>	<b>45</b>
7.1. ICONE .....	49
7.2. RICERCA GOOGLE .....	50
7.3. SCOLLEGAMENTO MAPPA .....	50
<b>8. VIDEOWALL .....</b>	<b>51</b>

## 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 taking 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

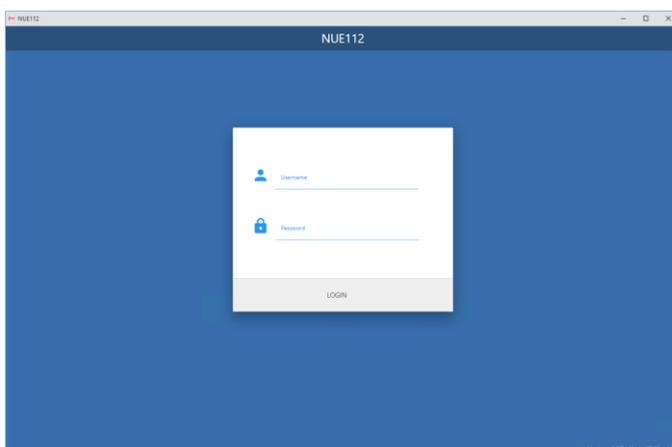
Il Report è il contenitore di tutte le informazioni raccolte e definite dall'operatore del NUE durante la gestione della segnalazione che il contatto intende notificare. All'interno oltre ai dati del contatto e della segnalazione sono presenti ulteriori informazioni come, ad esempio, gli enti di soccorso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

## 2.4. ACRONIMI

<b>PSAP</b>	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.
<b>CTI</b>	Computer-Telephone Integration si indica qualsiasi tecnologia che permetta interazioni tra un telefono e un computer consentendone il coordinamento integrato.
<b>CLI</b>	Calling Line Identifier viene utilizzato in telefonia per identificare il numero telefonico dell'utente chiamante.
<b>OPID</b>	Operator Identifier, identificativo numerico (3 cifre) relativo al provider telefonico utilizzato dall'utente per accedere al servizio di emergenza.
<b>ALI</b>	Automatic Location Information è un sistema elettronico avanzato di localizzazione che trasmette automaticamente l'indirizzo di un chiamante quando chiamano un servizio di emergenza.
<b>WKU</b>	Well Known User, 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

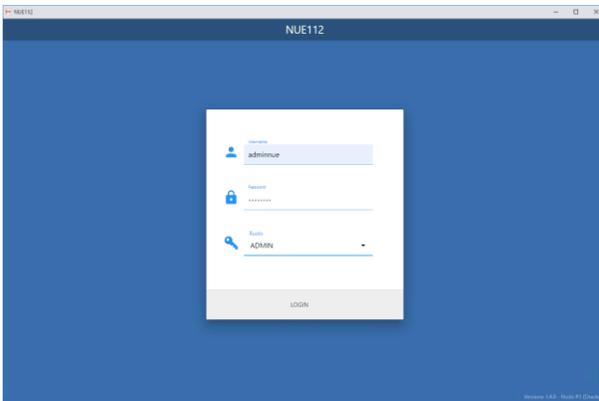


### 3.1. RUOLI APPLICATIVI

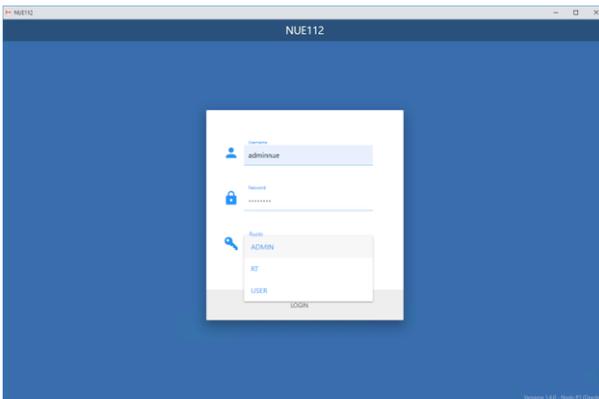
Il sistema prevede tre ruoli applicativi: ADMIN, RT, USER. Nel caso un operatore disponga di più di un livello di accesso, dopo la verifica dell'utenza/password viene mostrato l'elenco dei profili associati, con la possibilità di selezionare quello da utilizzare per l'accesso al sistema.

### 3.2. RUOLI/PERMESSI

<b>ADMIN</b>	Accesso a tutte le funzionalità applicativa senza alcuna limitazione
<b>RT</b>	Come ADMIN ma non accede alle opzioni di configurazioni, quali: traduzioni e configurazioni (accede solo alle utenze note). Può impostare l'RT in turno e retrodatare una segnalazione.
<b>USER</b>	Non ha accesso agli strumenti amministrativi



Selezione del ruolo



Elenco dei ruoli

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

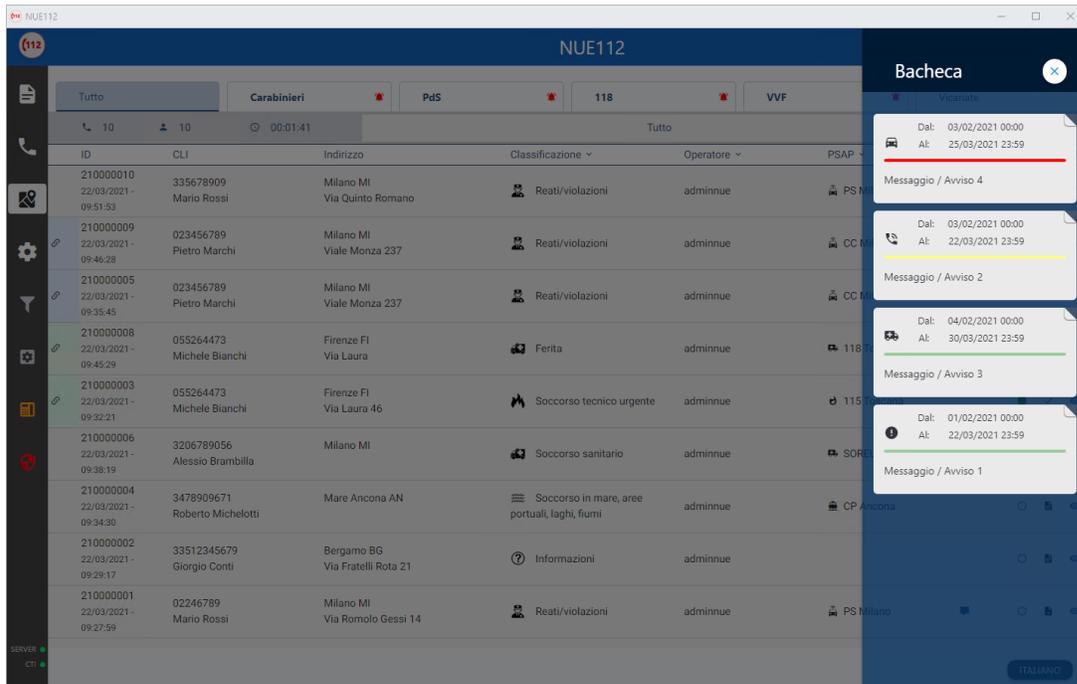
### 4.2. INTESTAZIONE



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, il riferimento all'RT in turno ed il pulsante per aprire la bacheca avvisi. Sull'icona per l'accesso alla bacheca la presenza di un badge rosso indica la presenza di nuovi avvisi.

#### 4.2.1. BACHECA AVVISI

La bacheca contiene tutti gli avvisi attivi, creati dagli amministratori e/o RT, per informare gli operatori.



A destra la bacheca aperta con visualizzati gli avvisi attivi.

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.

Sulla bacheca i messaggi visualizzati, sono ordinati secondo la priorità assegnata (dalla più alta alla più bassa).

### 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)

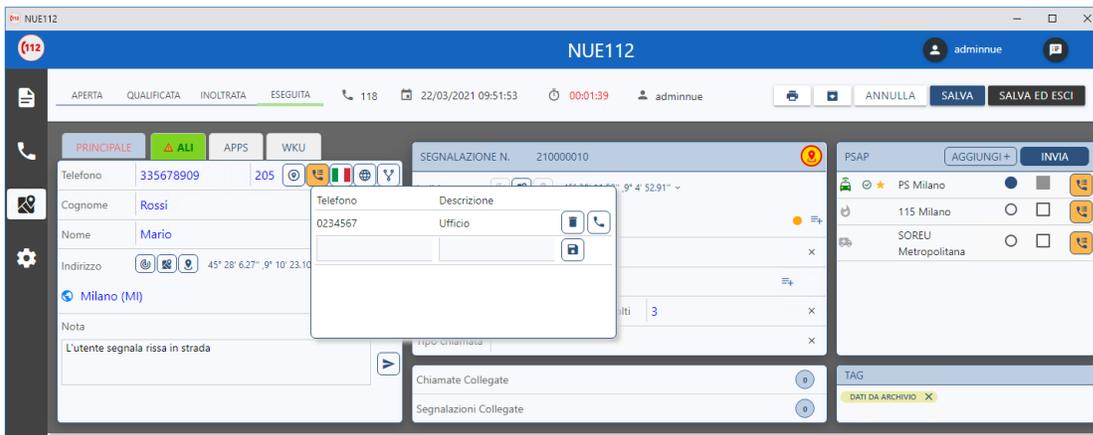
È possibile uscire dalle maschere di dettaglio (es. indirizzo esploso) utilizzando il tasto ESC o cliccando con il mouse al di fuori della maschera stessa.

#### 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** 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**).
- **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.

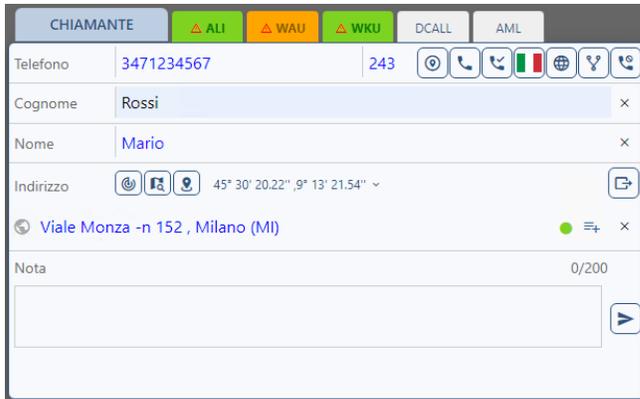


- **"Goccia":** Interrogazione di tutti i sistemi di localizzazione configurati. Il pulsante si disattiva per tre secondi dopo ogni uso;
- **"Cornetta":** chiede al POT di richiamare l'utente (chiamante);
- **"Cornetta con spunta":** invia al POT il comando di GetCall, di rispondere all'utente, se presente 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.



#### 4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE

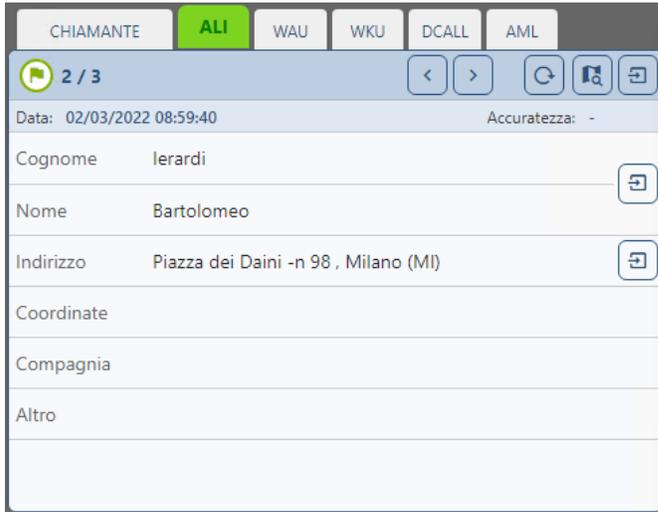
Alla risposta della chiamata viene importato il CLI e l'OPID e vengono interrogati i servizi di localizzazione configurati. Il sistema utilizza i dati del primo servizio che risponde per determinare l'indirizzo di riferimento. Alla ricezione della localizzazione se il campo nella sezione del contatto 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 dell'area o dell'icona associata al sistema di localizzazione;
- 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;
- **"Trova sulla mappa"**: localizza l'indirizzo sulla mappa;
- **"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:

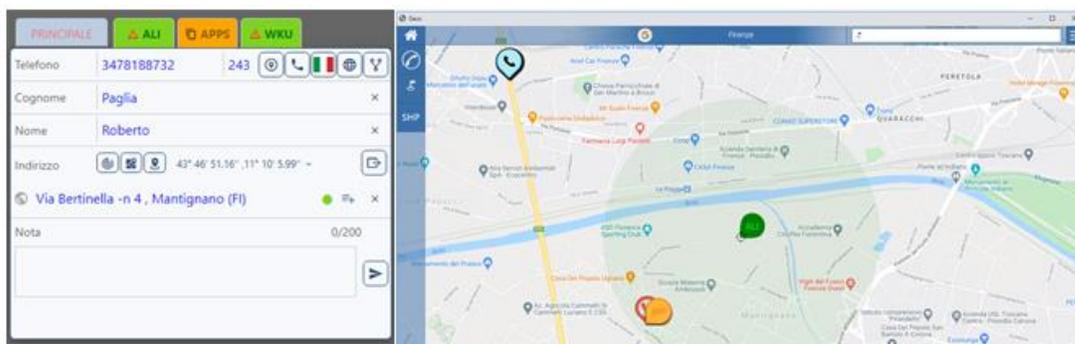


L'indirizzo ricevuto dal servizio di localizzazione è utilizzato come localizzazione del contatto.



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.



Elenco dei servizi di localizzazione configurabili:

<b>ALI</b>	Automatic Location Information (CED Interforze)
<b>AML</b>	Advanced Mobile Location, servizio di localizzazione integrato negli smartphone Google ed Apple

<b>ATAC</b>	Integrazione dedicata con i mezzi per il trasporto pubblico ATAC (solo Lazio)
<b>Dinamicall</b>	Servizio di localizzazione basato sull'invio di un SMS al dispositivo dell'utente, contenente un link web per la determinazione della posizione mediante il GPS integrato
<b>eCALL</b>	Dati di posizionamento dei veicoli
<b>WAU/APPS</b>	Integrazione con l'app mobile Where ARE U
<b>WKU</b>	Well Known User, utenti noti memorizzati nel database applicativo (usato anche per gli allarmi delle abitazioni private)

#### 4.4.3.2. 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.



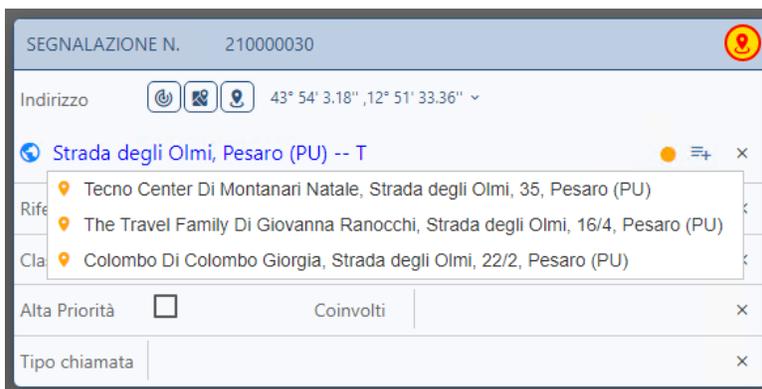
L'icona prima dell'occorrenza specifica la tipologia dell'elemento:

	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.



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.

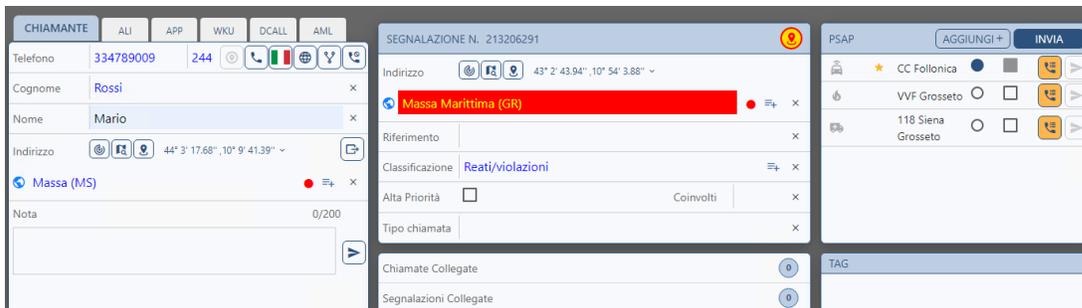
È possibile accedere alla modalità di inserimento **classica** cliccando sul pulsante  .

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

#### 4.4.3.3. 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 the emergency call interface with several panels. The top panel is labeled 'CHIAMANTE' and contains fields for 'Telefono' (334789009), 'Cognome' (Rossi), 'Nome' (Mario), and 'Indirizzo' (Massa (MS)). The middle panel is 'SEGNALAZIONE N. 213206291' and shows the 'Indirizzo' field with 'Massa Marittima (GR)' highlighted in red and a warning icon in the title bar. The right panel is 'PSAP' and shows a list of locations: 'CC Follonica', 'VVF Grosseto', and '118 Siena Grosseto'. The bottom panel shows 'Chiamate Collegate' and 'Segnalazioni Collegate'.

#### 4.4.3.4. 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])

#### 4.4.3.5. 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)	  x
Riferimento	[41.88644 12.46083d]	x
Classificazione		 x
Alta Priorità	<input type="checkbox"/> Coinvolti	x
Tipo chiamata		x

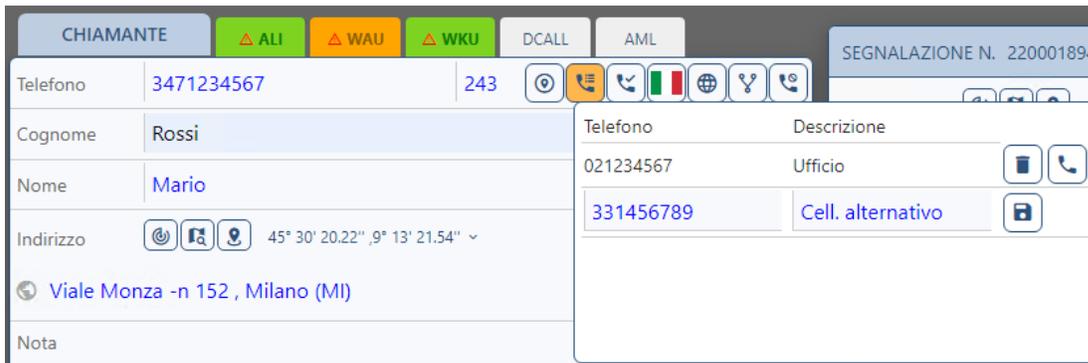
#### 4.4.3.6. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE

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)

#### 4.4.3.7. 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.

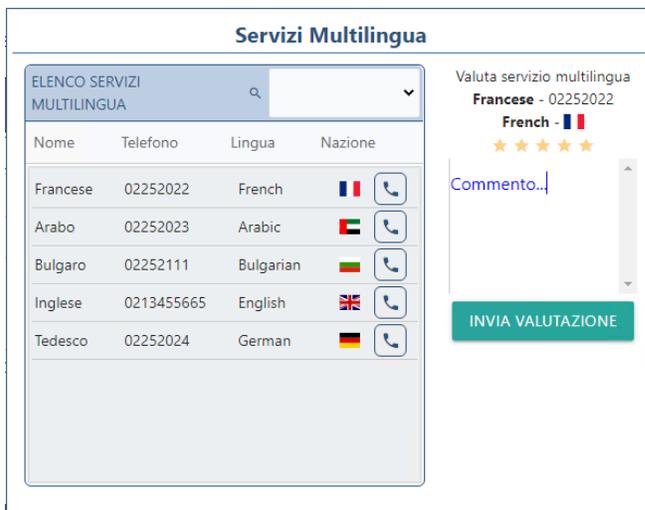
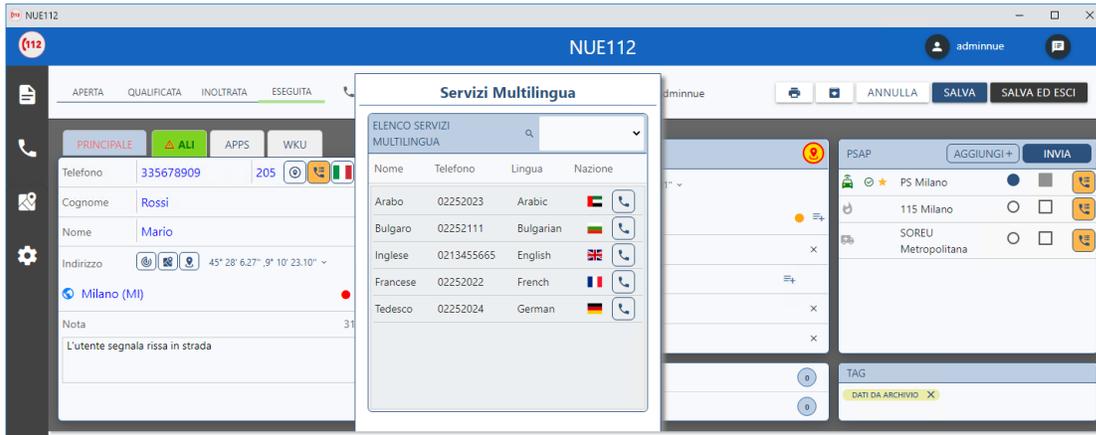


Le altre funzioni disponibili nella finestra sono, possibilità di cancellare la numerazione aggiuntiva inserita o effettuare una chiamata verso il numero selezionato.

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

#### 4.4.3.8. 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.



Il servizio multilingua può essere valutato dall'operatore che partecipa alla conferenza telefonica (stelline e commento).

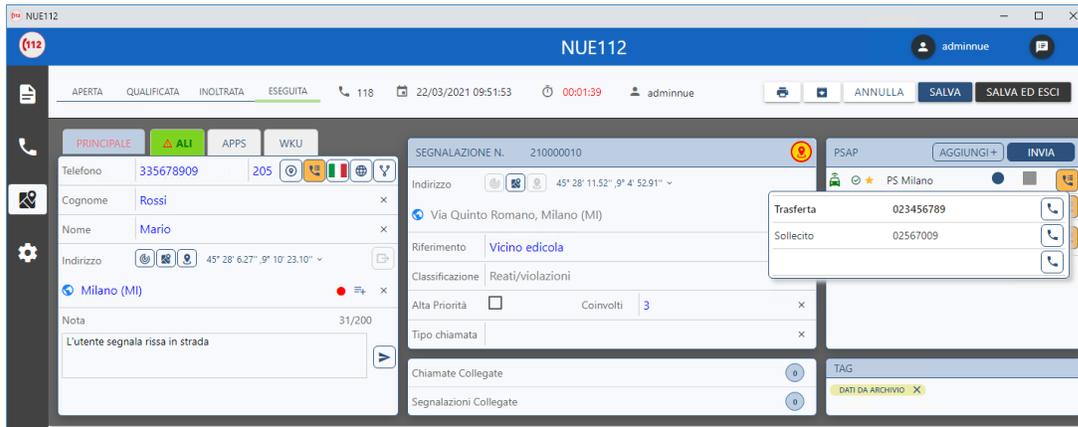
#### 4.4.3.9. CAMBIO LINGUA REPORT

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	[Icons: Home, Call, Location, Language, Search]			
Report N.	220001894					
Address	45° 30' 20.22" N, 9° 13' 21.54" E					
Classification	Viale Monza - n 152 , Milano (MI)					
Reference						
Classification	Road Accident					
High Priority	<input checked="" type="checkbox"/>				Involved 2	
Call Type						
Note	0/200					
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.



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].

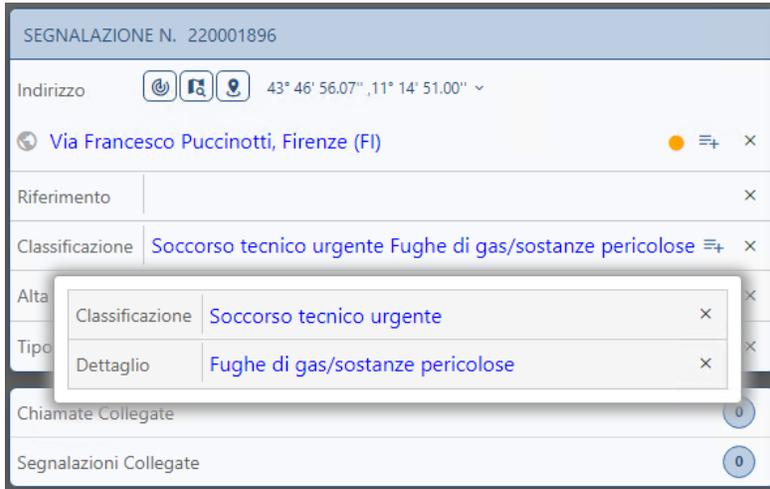
Per impostare l'alta priorità della segnalazione è presente il campo "Alta Priorità" attivabile/disattivabile tramite click del mouse. Per indicare il numero di persone coinvolte da collegare alla segnalazione è necessario valorizzare il campo "Coinvolti" con un numero.

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 .



SEGNALAZIONE N. 220001896

Indirizzo    43° 46' 56.07" , 11° 14' 51.00" ▾

 Via Francesco Puccinotti, Firenze (FI)   ×

Riferimento ×

Classificazione Soccorso tecnico urgente Fughe di gas/sostanze pericolose  ×

Alta ×

Tipologia ×

Classificazione	Soccorso tecnico urgente	×
Dettaglio	Fughe di gas/sostanze pericolose	×

Chiamate Collegate  0

Segnalazioni Collegate  0

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.



ID/T. decorso	CLI	Chiamante	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP	
213206458 00:00:57	021122333				adminnue		○ A
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".

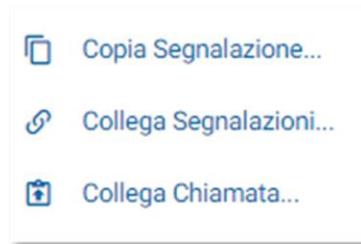
È inoltre presente un selettore che permette di impostare un raggio di ricerca entro il quale ricercare eventuali segnalazioni. Il range impostabile varia da 0 a 5000 mt. Mediante il configuratore è possibile impostare un raggio in base alla classificazione della segnalazione in corso di gestione, per 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"**.

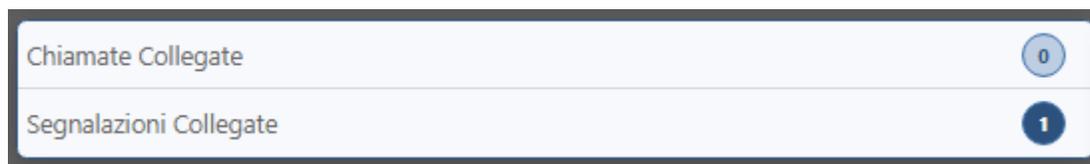


**Collega Chiamata:** permette di associare la chiamata in corso ad una segnalazione presente in ML. La chiamata deve essere in stato **"APERTA"** e la segnalazione al quale collegarla non deve essere in stato di archiviata **"A"**.

#### 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 - 09:32:45	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_11	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

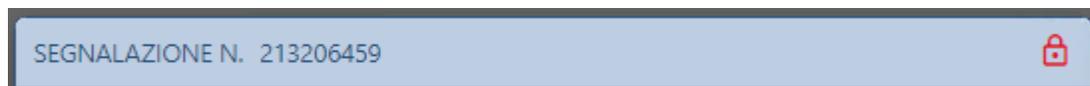
Il collegamento della chiamata, **pensato per una rapida gestione del sollecito**, ha l'effetto di collegare la segnalazione presentata nella ML alla chiamata attualmente gestita dall'operatore.

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.

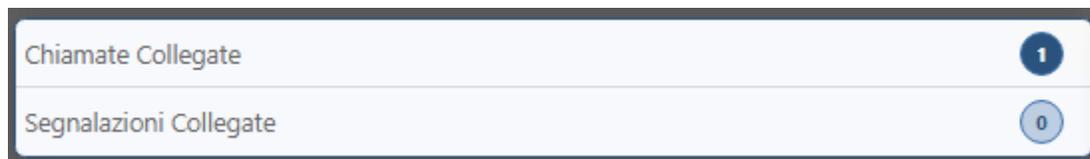
Il collegamento, una volta creato, **non può essere revocato** (annullare l'operazione di collega) un messaggio di conferma "protegge" l'operazione;



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.

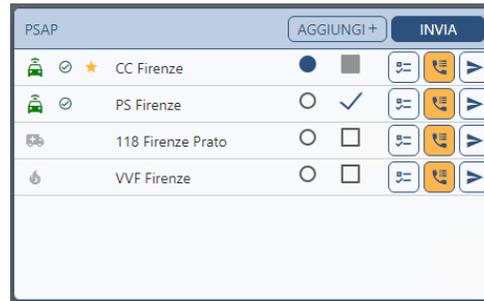


L'opzione "Collega chiamata..." può essere rimossa dal menu contestuale, a livello di sistema, nel caso si decida di non permettere, a livello operativo, tale operazione.

#### 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**.

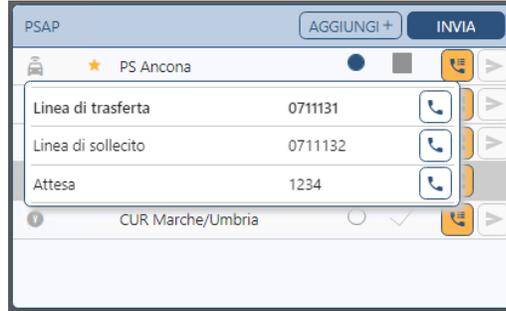
L'ente primario viene segnalato all'operatore con l'icona stella (★) e posizionato in cima alla lista di quelli disponibili.

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.



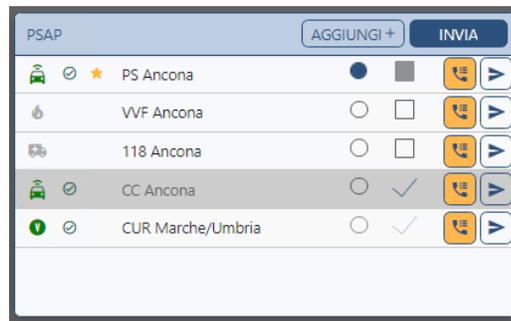
#### 4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO

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 Drazzella ?	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
<b>Incidente stradale senza feriti</b>	<b>44</b>
Reati/violazioni	58
Rinvenimenti/segnalazioni	40
Situazioni di pericolo	35

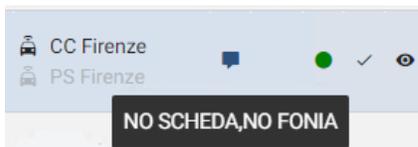
L'immagine mostra un esempio di utilizzo del filtro dinamico per la colonna **Classificazione** evidenziata in giallo per segnalare la presenza di un filtro attivo. Nella parte sottostante è rappresentato la lista di valori utilizzabili per il filtro, evidenziato in giallo è il valore attualmente utilizzato. 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.

Report ID	16/11/2021 - 08:32:45	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	adminnue	PS Milano CC Milano	2
	08:32:45	021122333	Milano MI		adminnue		
	10:23:54	021122333			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	<b>Note</b>	
Classificazione	Incendio	2021-10-22 08:57:00	 adminnu
Coinvolti	1	L'utente segnala un cassonetto in fiamme	

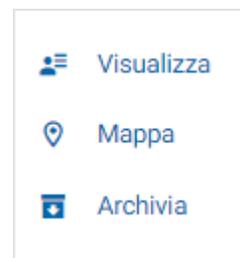
#### 4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO

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 AA > TO - PROG. KM 130	Autostrada e grandi vie di comunicazioni areu_rt	PS Milano (Stradale)
213206447 15/11/2021 - 10:04:33	3312134567	La Spezia SP Via Piava SGC FIPILI > LIVORNO - USCITA LASTRA A SIGNA	Incendio	adminnue

### 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:

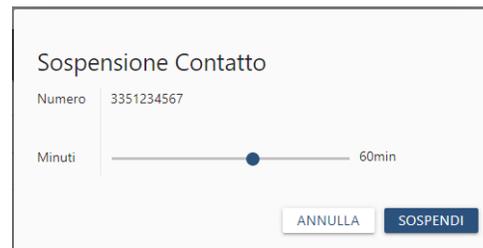
- Possibilità di passare dal formato decimale o sessagesimale per l'inserimento della coordinata;
- Possibilità di localizzare la coordinata inserita sul sistema cartografico;
- Possibilità di importare la coordinata dal sistema cartografico;
- Possibilità di variare il raggio di RG da 1 a (n) mt (estremo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

## 6.2. CONTATTI SOSPESI

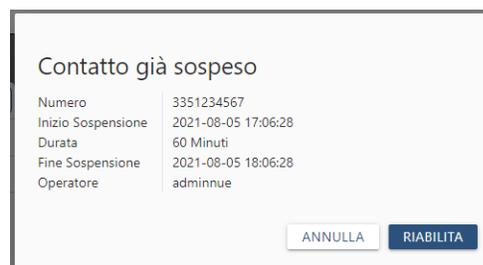
A fronte della richiesta di un ente di sospendere il passaggio della scheda e/o della fonia relativa ad una determinata numerazione (ad esempio un allarme telefonico fuori controllo) è possibile marcarlo come "sospeso". La sospensione del contatto si abilita o disabilita direttamente dalla finestra di 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).



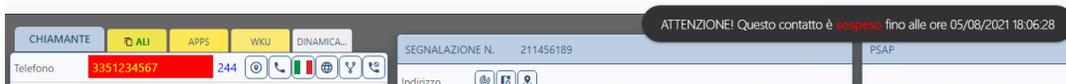
È possibile rimuovere la sospensione agendo sul medesimo pulsante. Una maschera mostrerà i dettagli della sospensione, che potrà essere annullata, cliccando sul pulsante "RIABILITA".



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.

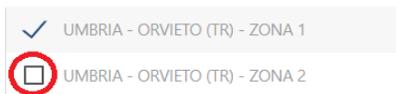


### 6.3. PSAP SOSPESI

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);



- 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						<a href="#">Rileggi elenco</a> 
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		<a href="#">AGGIUNGI +</a>	<a href="#">INVIA</a>
	★ 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"/>	 

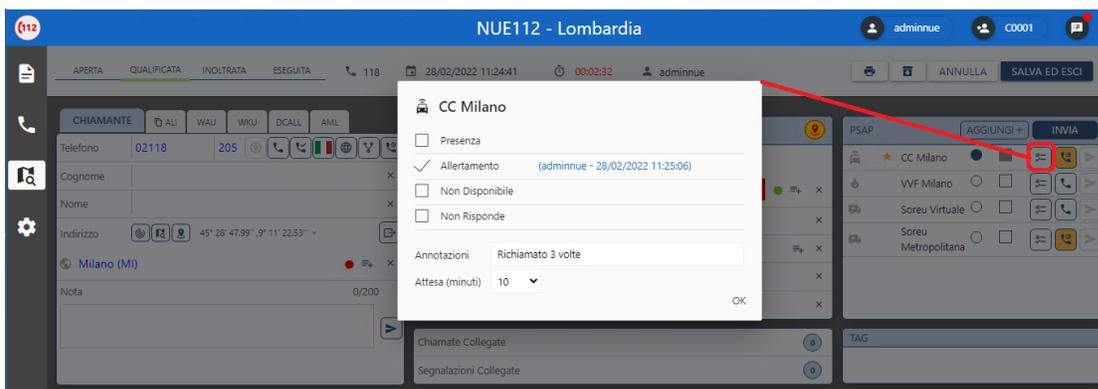
Sostituisce **PS Ascoli Piceno** fino al **20/12/2021 23:59**  
[Nota: *Auto di servizio guasta*]

## 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.

## 6.4. PSAP ESTEMPORANEI

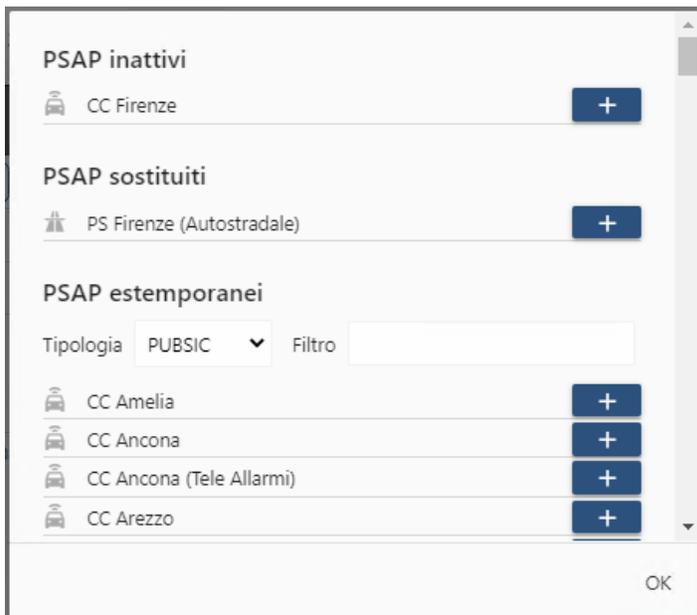
Nella sezione PSAP è possibile aggiungere uno o più enti, in via estemporanea, a quelli già calcolati sulla base delle competenze configurate nel sistema. Cliccando sul pulsante "Aggiungi" viene mostrata a video una maschera che potrebbe contenere fino a tre sezioni. Le sezioni visualizzate dipendono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

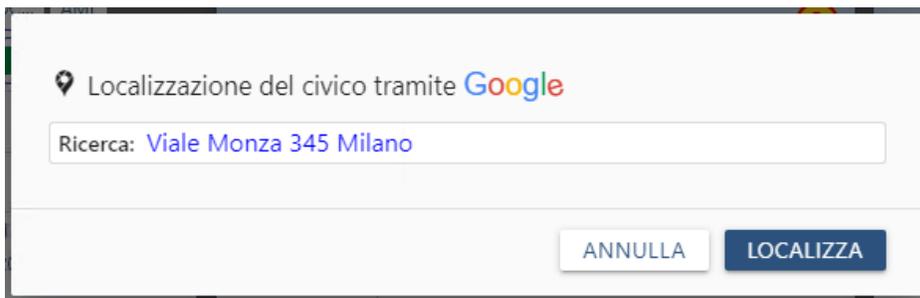
Per aggiungere un ente all'elenco dei PSAP è sufficiente cliccare sul pulsante "+" presente in corrispondenza dell'ente desiderato, dopo l'inserimento il pulsante viene disattivato (ogni ente può essere aggiunto una sola volta). Nel caso il pulsante "+" sia non attivo, significa che l'ente è già presente 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).



## 6.4. CIVICI NON LOCALIZZATI (RICERCA MEDIANTE GOOGLE)

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 del contatto o della segnalazione.

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”.



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.

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**

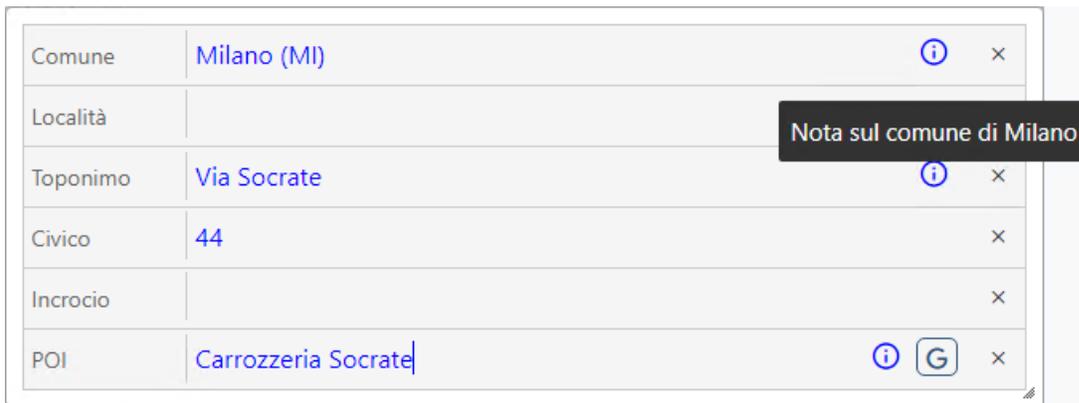
ANNULLA IMPORTA

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

## 6.5. GESTIONE ASSONANZE (NOTE SUL VIARIO)

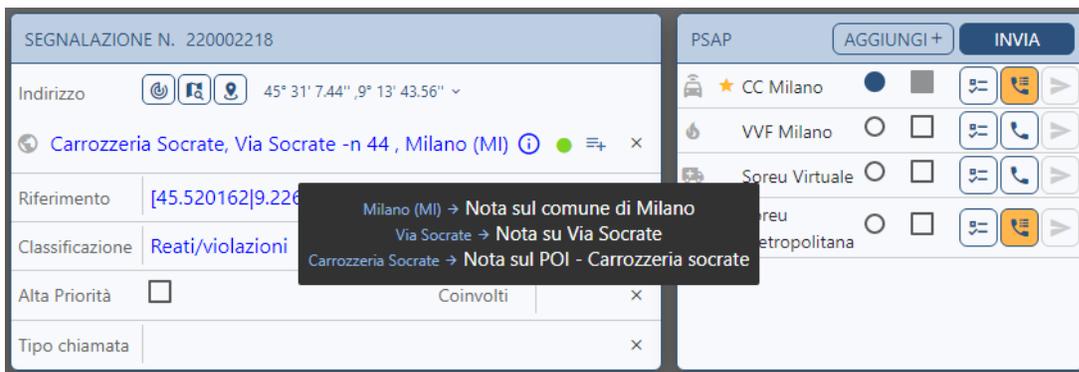
Gli amministratori del sistema, mediante lo strumento di editazione del viario è possibile associare a Comuni, Località, Toponimi e POI un breve nota che viene visualizzata sulla maschera di call-taking durante la ricerca indirizzo.

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 (i) 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.



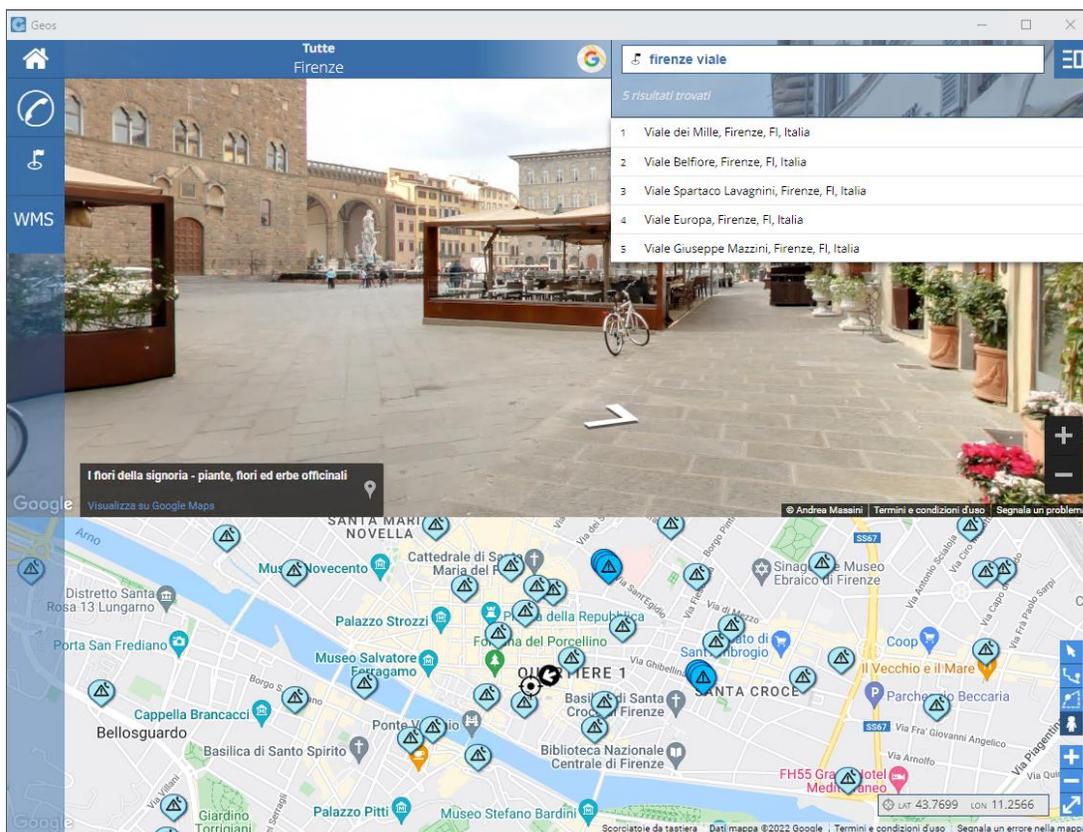
*N.B. Le note associate all'indirizzo **non vengono** inviate al PSAP2.*

## 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 NUE12 (per Reverse-Geocoding);
- Strumento di misura lineare/aree;
- Possibilità di visualizzare livelli aggiuntivi in formato Shapefile o WMS.

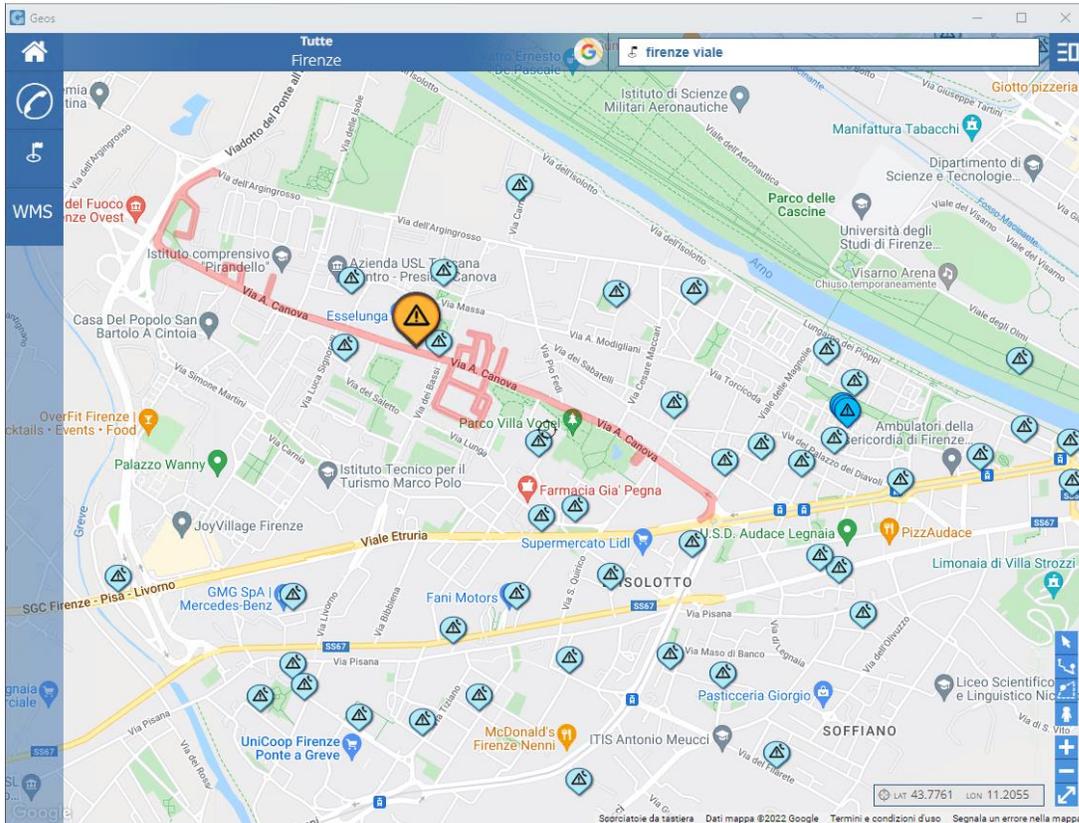


Sulla mappa vengono visualizzate le posizioni delle chiamate e segnalazioni relative ad eventi in corso di gestione. Se dal NUE12 viene effettuata la

ricerca di una strada dalla modalità esplosa, la geometria della strada viene evidenziata sul GEOS.



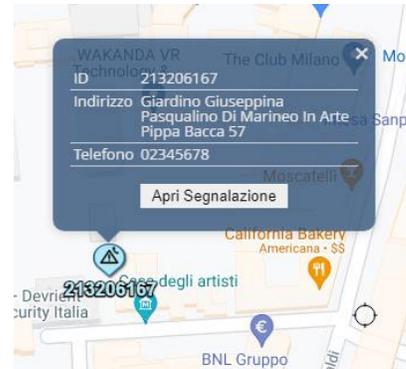
Nel caso di eventi con coordinate coincidenti, questi vengono rappresentati mediante un'icona specifica (cluster).



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

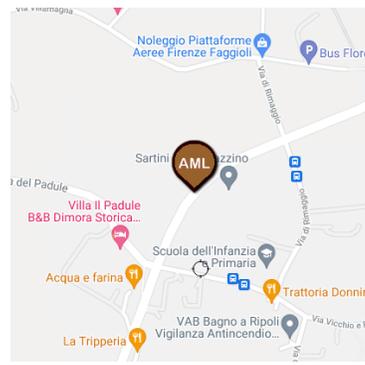
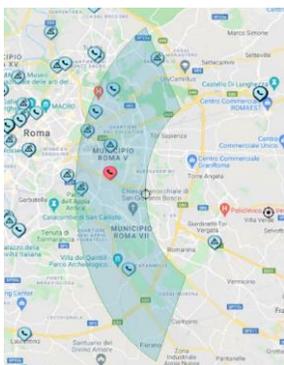


Cliccando sul numero della segnalazione verranno mostrati i dati dell'evento selezionato. Nel fumetto relativo alle visualizzazioni delle informazioni della segnalazione, è stato inserito un pulsante "Apri Segnalazione" che permette di mostrare sul NUE112 la relativa scheda.



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.

	Localizzazione di una chiamata telefonica
	Localizzazione di una segnalazione
	La localizzazione della chiamata telefonica e della segnalazione coincidono (stesso indirizzo)
  	Stesso significato delle tre icone azzurre, ma relative all'evento che si sta gestendo (aperto a video)
	Localizzazione corrente della segnalazione
	Localizzazione corrente della chiamata
	Localizzazione di una chiamata presente nella Matching List. Per evidenziare gli elementi presenti nella Matching List, cliccare sul pulsante [Mappa]
	Localizzazione di una segnalazione presente nella Matching List. Per evidenziare gli elementi presenti nella Matching List, cliccare sul pulsante [Mappa]
	Localizzazione di una chiamata e relativa segnalazione (indirizzo coincidente). Per evidenziare gli elementi presenti nella Matching List, cliccare sul pulsante [Mappa]
	Localizzazione di una segnalazione collegata
	La localizzazione di una chiamata e della segnalazione corrispondente collegata
	Centroide dell'area ricevuta dal CED Interforze, utilizzata dal sistema di reverse-geocoding per determinare l'indirizzo corrispondente
	Localizzazione puntuale ricevuta dall'app di emergenza utilizzata dall'utente contestualmente alla chiamata al numero di emergenza
	Localizzazione puntuale dell'utenza nota. Sulla base del CLI del chiamante il sistema lo ricerca tra le utenze note.

## 7.2. RICERCA GOOGLE

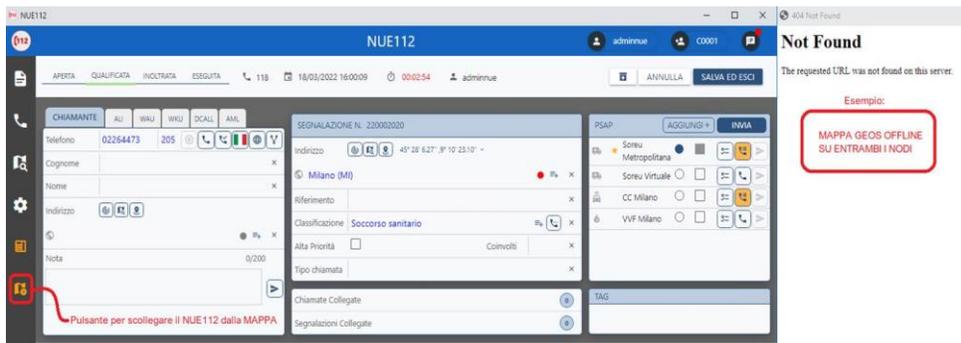
Lo strumento di ricerca Google prevede tre modalità descritte di seguito:

- 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.



## 7.3. SCOLLEGAMENTO MAPPA

A fronte di un grave malfunzionamento che coinvolga la componente MAPPA, per evitare che il NUE112 continui a mandare richieste al GEOS, che potrebbero creare problemi alla normale operatività, l'OT ha la possibilità di "SCOLLEGARE LA MAPPA", utilizzando 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**

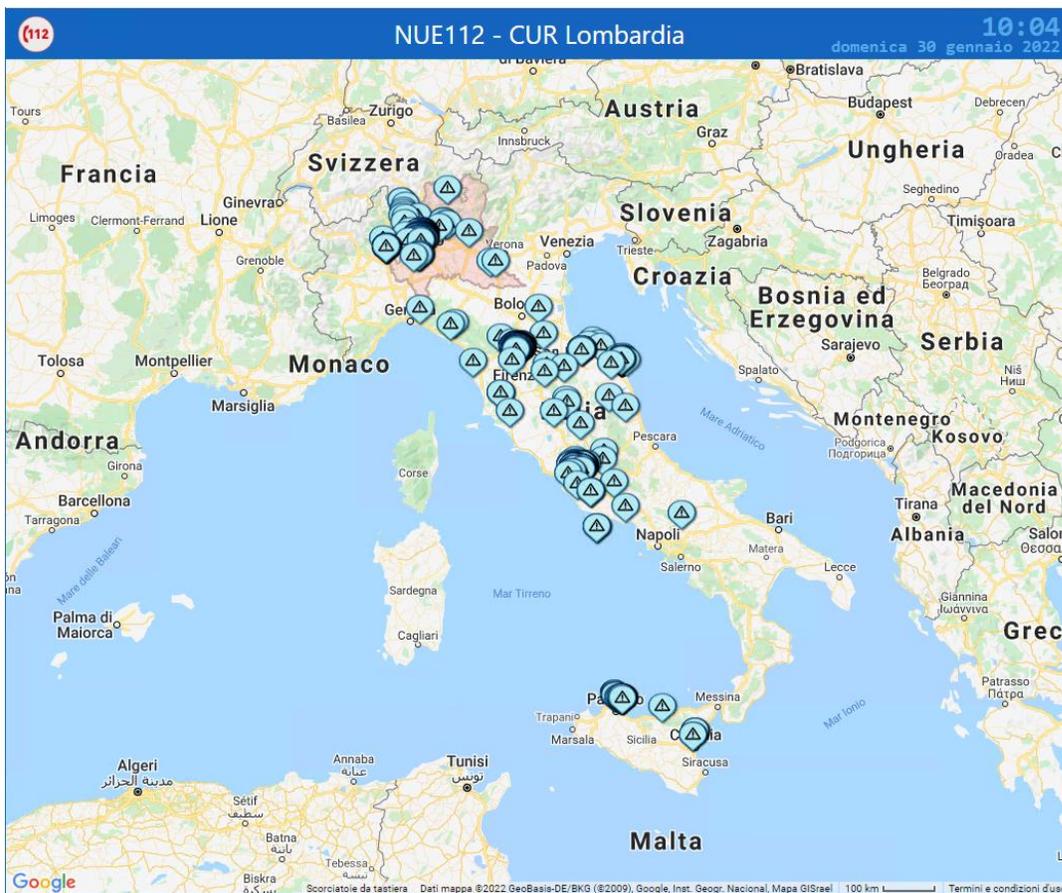
- È sufficiente cliccare sul pulsante apri mappa presente sulla barra principale del NUE112.

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

## 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.



CATEGORIA	TIPO SERVIZIO ATTIVITÀ	ENTE	IMPORTI STIMATI	TOTALE
				€ 178.968,98
FORMAZIONE	rimborso costi personale/vitto/viaggio/alloggio	AREU	€ 140.534,58	
ALTRE ATTIVITA'		AREU	€ 38.434,40	

**Note:**

- le ore di attività potranno, in base all'effettiva attività effettuata dal personale, essere modificate
- i costi relativi ai viaggi, vitto e alloggio sono stimati. Le relative spese verranno anticipate da AREU stessa ed esposte successivamente a rimborso
- Per il rimborso dei pasti si applica, per i dipendenti, il vigente regolamento di AREU
- Le ore di viaggio effettuate dal personale di AREU per raggiungere le sedi dei corsi saranno computate nell'orario giornaliero (7:12/ore die) dovuto dal personale stesso
- Nel caso in cui il personale di AREU dovesse effettuare ore di lavoro straordinario (dovuto 7:12/ore die), le stesse verranno conteggiate ed esposte per il relativo riconoscimento economico a carico di Regione Puglia

**SERVIZIO NUE 112  
PREVENTIVO CORSO DI FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO**

TIPOLOGIA ATTIVITA'		PROFILO	NUMERO GIORNATE	N. ORE PER GIORNATA	N. OPERATORI GIORNATA	TOTALE ORE	VALORE ORA PERSONALE AREU	VALORE ORA INDENNITA' DOCENZA IN ORARIO DI SERVIZIO	VALORE ORA INDENNITA' DOCENZA FUORI ORARIO DI SERVIZIO	TOTALE ORE FUORI ORARIO DI SERVIZIO	SUBTOTALE COSTO FORMAZIONE	RIMBORSO VITTO max € 44,22/DIE	ALLOGGIO (ipotesi € 100/die)	VIAGGIO (IPOTESI CPSTO VOLO A/R € 200)	TOTALE	
Formazione al ruolo OT	Sessione Teorica	Formazione	CAT. D - TECN	3	7,20	1	21,60	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	549,94 €	132,66 €	600,00 €	600,00 €	1.882,60 €
	Sessione Pratica	Fase di addestramento	CAT. C - TECN	12	7,20	2	172,80	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	4.154,11 €	1.061,28 €	2.400,00 €	800,00 €	8.415,39 €
	Sessione Esame	Prova Teorica	CAT. C - TECN	1	1,00	1	1,00	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	24,04 €	44,22 €	GIA' PRESENTE	GIA' PRESENTE	68,26 €
		Prova Pratica	CAT. C - TECN	2	7,20	3	43,20	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	1.038,53 €	265,32 €	300,00 €	200,00 €	1.803,85 €
Affiancamento on the job per l'avvio delle prime 2 CUR NUE 112	Avvio NR. 2 CUR	Affiancamento 1^-2^ settimana (DRIVER: SETTIMANA)	CAT. C - TECN	2	313,60	8	627,20	17,03 €	7,01 €	35,11 €	51,20	16.875,52 €	4.952,64 €	11.200,00 €	3.200,00 €	36.228,16 €
		Affiancamento -3^-4^ settimana (DRIVER: SETTIMANA)	CAT. C - TECN	2	156,80	4	313,60	17,03 €	7,01 €	35,11 €	25,60	8.437,76 €	2.476,32 €	5.600,00 €	1.600,00 €	18.114,08 €
Formazione al ruolo RT	Selezione	Prova Teorica	CAT. D - TECN	1	1,00	1	1,00	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	25,46 €	44,22 €	200,00 €	200,00 €	469,68 €
	Sessione Teorica	Formazione presso CUR Puglia	CAT. D - TECN	3	7,20	1	21,60	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	549,94 €	132,66 €	400,00 €	200,00 €	1.282,60 €
	Sessione Esame	Test teorico	CAT. D - TECN	1	1,00	1	1,00	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	25,46 €	44,22 €	GIA' PRESENTE	GIA' PRESENTE	69,68 €
	Sessione pratica	Formazione presso CUR Puglia	CAT. C - TECN	3	7,20	1	21,60	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	519,26 €	132,66 €	400,00 €	200,00 €	1.251,92 €
	Sessione Esame	Prova pratica	CAT. D - TECN	1	7,20	2	14,40	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	366,62 €	88,44 €	200,00 €	200,00 €	855,06 €
Formazione Amministratore di sistema	Sessione Teorica	Formazione	CAT. C - TECN	5	7,20	1	36,00	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	865,44 €	221,10 €	600,00 €	200,00 €	1.886,54 €
	Sessione Pratica	Fase di addestramento on the job	CAT. C - TECN	2	7,20	1	14,40	17,03 €	7,01 €	35,11 €	0,00	346,18 €	88,44 €	300,00 €	- €	734,62 €
Formazione Coordinatore CUR	Sessione teorica	Formazione presso CUR Puglia	CAT. D - TECN	5	7,20	1	36,00	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	916,56 €	221,10 €	600,00 €	200,00 €	1.937,66 €
	Sessione Pratica	Formazione presso CUR Puglia	CAT. D - TECN	2	7,20	1	14,40	18,45 €	7,01 €	35,11 €	0,00	366,62 €	88,44 €	300,00 €	- €	755,06 €
<b>TOTALE (escluso IRAP e oneri aziendali)</b>											<b>35.061,44 €</b>	<b>9.993,72 €</b>	<b>23.100,00 €</b>	<b>7.600,00 €</b>	<b>75.755,16 €</b>	

ATTIVITA'	COSTO STIMATO	
Formazione al ruolo OT 1^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Formazione al ruolo OT 2^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Formazione al ruolo OT 3^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Formazione al ruolo OT 4^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Formazione al ruolo OT 5^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Formazione al ruolo OT 6^ edizione (21 discenti)	12.170,10 €	costo 1 edizione con 21 discenti
Affiancamento on the job	54.342,24 €	escluso costi indennità di turno
Formazione al ruolo RT - 1^ edizione	3.928,94 €	costo 1 edizione con max 9 discenti
Formazione al ruolo RT - 2^ edizione	3.928,94 €	costo 1 edizione con max 9 discenti
Formazione Amministratore di Sistema	2.621,16 €	costo 1 edizione con 6 discenti
Formazione Coordinatore CUR	2.692,72 €	costo 1 edizione con 3 discenti
<b>TOTALE PREVENTIVO</b>	<b>140.534,58 €</b>	

**NOTE**

Per la prova pratica e gli esami il rapporto discenti / docenti è stimato in ottimale 6/1
<b>COSTO ORARIO PER PROFILO comprensivo di oneri e IRAP</b> CAT. B = 14,92 € CAT. BS = 15,45 € CAT. C = 17,03 € CAT. D = 18,45 € CAT. D1 = 19,11 € CAT. DS = 20,16 € Dirigente SC - 59,18 €
E' previsto per la sola attività di docenza / affiancamento, il riconoscimento di un'INDENNITA' DI DOCENZA come da prospetto di seguito riportato:  Indennità docenza / affiancamento in orario di servizio = € 7,01 Indennità docenza / affiancamento fuori orario di servizio € 35,11 I predetti costi orari sono comprensivi di oneri e Irap.
<b>INFORMAZIONE PER TIPOLOGIA DI ATTIVITA'</b>  SELEZIONE: le attività effettuate non prevedono il riconoscimento dell'indennità di docenza FORMAZIONE AL RUOLO: i costi sono da intendersi per 1 edizione da circa 20 discenti AFFIANCAMENTO ON THE JOB: i costi orari dovranno essere integrati con le indennità dovute per le turnazioni effettuate
L'intero impegno orario di docenza e affiancamento reso dal personale di AREU oltre le 7:12/ore die fino ad un massimo di 12:00/ore die, viene considerato docenza fuori orario di servizio (€ 35,11/ora). Il presente preventivo subirà variazioni in aumento nel caso in cui il personale di AREU venisse impegnato per più di 7:12/ore die. Per nessuna ragione il personale di AREU potrà maturare ore di lavoro straordinario
<b>Le ore di viaggio effettuate dal personale di AREU per raggiungere le sedi dei corsi saranno computate nell'orario giornaliero (7:12/ore die) dovuto dal personale stesso</b>
Per le spese di viaggio e pernottamento è stata effettuata una previsione di spesa
Le spese di viaggio, pernottamento e vitto del personale di AREU verranno anticipate da AREU stessa ed esposte successivamente a rimborso
Rimborsi massimi per pranzo e cena sono riconosciuti al personale ai sensi del vigente regolamento AREU

STRUTTURA AREU	ATTIVITÀ	CATEGORIE PROFESSIONALI COINVOLTE	note	COSTI PERSONALE		N. VIAGGI ipotesi	VIAGGIO (ipotesi costo volo A/R € 200)	ALLOGGIO (ipotesi € 100/die)	RIMBORSO VITTO max € 44,22/DIE
				IMPEGNO ORARIO	TOTALE COSTO AZIENDA AREU				
Direzione Strategica	attivazione e coordinamento servizio	Direttori AREU	solo rimborso solo viaggio, vitto e alloggio	=	=	10	€ 2.000,00	€ 1.000,00	€ 442,20
Affari Generali Legali	predisposizione e gestione atti (convenzione + riuso)	Direttore SC		10	€ 706,20	1	€ 200,00	€ 100,00	€ 44,22
	attività di segreteria, anche a supporto della Direzione strategica	Assistente amm.vo		10	€ 232,80	0	€ -	€ -	€ -
NUE 112	coordinamento	Direttore SC		70	€ 4.943,40	5	€ 1.000,00	€ 500,00	€ 221,10
Economico Finanziario	controlli e pagamenti	Direttore SC		4	€ 283,24	0	€ -	€ -	€ -
		Collaboratore amm.vo		8	€ 204,80	0	€ -	€ -	€ -
Sistemi Informativi	supporto progettazione e attivazione servizio	Direttore SC		70	€ 5.381,60	5	€ 1.000,00	€ 500,00	€ 221,10
		Dirigente		70	€ 3.045,00	3	€ 600,00	€ 300,00	€ 132,66
		Amm.Sistema	predisposizione moduli informatici per reportistica attività CUR	36	€ 1.126,08	0	€ -	€ -	€ -
<b>SUBTOTALI</b>					<b>€ 15.923,12</b>	<b>24</b>	<b>€ 4.800,00</b>	<b>€ 2.400,00</b>	<b>€ 1.061,28</b>
Consulenza esterna	A supporto dei diversi processi necessari per avviare il Servizio NUE 112				€ 9.000,00	15	€ 3.000,00	€ 1.500,00	€ 750,00
<b>SUBTOTALE</b>					<b>€ 9.000,00</b>	<b>15</b>	<b>€ 3.000,00</b>	<b>€ 1.500,00</b>	<b>€ 750,00</b>
<b>TOTALE</b>					<b>€ 24.923,12</b>		<b>€ 7.800,00</b>	<b>€ 3.900,00</b>	<b>€ 1.811,28</b>
									<b>€ 38.434,40</b>

**nota:**

- le ore esposte potranno, in base all'effettiva attività effettuata dal personale, essere modificate o translate tra le diverse Strutture e attività di AREU.
- i rimborsi per spese di viaggio, vitto e alloggio stimate saranno rendicontato in base ai costi effettivamente sostenuti da AREU