AREU
Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

269 / 2024 del 11/06/2024

***Oggetto*: CONVENZIONE TRA AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA LOMBARDIA E AUSL BOLOGNA PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 1 1 2 ALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

OGGETTO: CONVENZIONE TRA AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA LOMBARDIA E AUSL BOLOGNA PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 1 1 2 ALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

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

IL DIRETTORE GENERALE

PREMESSO che l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) è un Ente del S.S.R. disciplinato dall'art. 16 L.R. 30.12.2009 n. 33 e s.m.i. e attivato dalla DGR n. 2701/2019 e dalla DGR n. 4078/2020;

VISTA la deliberazione dell'Agenzia n. 1/2024 "PRESA D'ATTO DELLA D.G.R. N. XII/1650 DEL 21/12/2023 DETERMINAZIONI IN ORDINE ALLA DIREZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) – (DI CONCERTO CON L'ASSESSORE BERTOLASO)" di nomina del Dott. Massimo Lombardo a Direttore Generale dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU);

PREMESSO che con nota n° 15699 del 17/07/2023 la Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare della Regione Emilia Romagna, al fine di procedere sia all'implementazione del Servizio NUE 11 sia al miglioramento del servizio reso ai cittadini della Regione Emilia Romagna, ha richiesto all'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) della Regione Lombardia, nell'ambito dell'attuazione del NUE 112, la disponibilità all'attivazione di una Convenzione con l'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma per il supporto alle attività di selezione e formazione del personale, nonché alle attività relative alla fase di avvio del servizi;

CONSDIERATO che:

- con nota n° 2023/19529 del 05/09/2023 AUSL Bologna chiedeva la disponibilità a definire un'Intesa/Convenzione con la quale condividere il percorso operativo di avvio dei predetti servizi, compreso il diritto d'uso del diritto d'uso del programma applicativo "AREU NUE 112";
- con nota n° 2023/19658 del 06/09/2023, AREU comunicava il suo nulla osta alla stipula di una convenzione volta alla cessione in riuso del Software NUE 112;

DATO ATTO che, con note prot. AREU nn. 23743/2023 e14193/2024, AREU e l'AUSL di Bologna, hanno concordato il testo della convenzione per l'attivazione del servizio call center tramite Centrale Unica di Risposta NUE 112 alla Regione Emilia Romagna;

VISTO l'art. 15, comma 1, della L. 241/1990, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti" in forza del quale le Amministrazioni pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;

CONSIDERATO che AREU e AUSL Bologna, parte richiedente, convengono di collaborare per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio Call Center, definito anche come

Centrale Unica di Risposta NUE 1 1 2 per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento;
ATTESO che la predetta convenzione ha per oggetto la concessione a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente del software AREU NUE 112;

DATO ATTO che nell'ambito della collaborazione:

- AREU concede all'Amministrazione utilizzatrice a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare, a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente atto e con le modalità di seguito indicate, il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione;
- AUSL Bologna si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta per il supporto fornito nelle attività di avvio ed implementazione del Servizio NUE 112 in Emilia-Romagna, per un totale massimo stimato, per la durata della convenzione, di € 5.000,00;

EVIDENZIATO, altresì, che la Convenzione decorre dalla data di sottoscrizione e ha durata di ventiquattro mesi con esclusione del tacito rinnovo;

RITENTUO, pertanto, di approvare la convenzione tra AREU e l'AUSL di Bologna, per le attività di supporto alla selezione, formazione e affiancamento del personale della CUR NUE 112 dell'Emilia-Romagna, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
PRESO ATTO che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, resi per quanto di specifica competenza ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 502/1992 e s.m.i.;

DELIBERA

Per tutti i motivi in premessa indicati e integralmente richiamati:

1. di approvare la convenzione tra AREU e AUSL Bologna per l'attivazione del servizio call center tramite centrale unica di risposta NUE 1 1 2 in regione Emilia-Romagna, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
2. di precisare che nell'ambito della collaborazione:

- AREU concede all'Amministrazione utilizzatrice a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare, a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente atto e con le modalità di seguito indiate, il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione;
- AUSL Bologna si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta per il supporto fornito nelle attività di avvio ed implementazione del Servizio NUE 112 in Emilia-Romagna, per un totale massimo stimato, per la durata della convenzione, di € 5.000,00;

3. di dare atto che la presente Convenzione decorre dalla data di sottoscrizione e che ha durata di ventiquattro mesi dalla sottoscrizione, con esclusione del rinnovo tacito;
4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento derivano i proventi stimati in € 5.000,00 da contabilizzare al conto n. 30101230 (CONTRIBUTI IN C/ESERCIZIO VINCOLATI DA ENTI PUBBLICI (EXTRA FSR) – VINCOLATI);
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott.ssa Domenica De Giorgio, Direttore della S.C. Affari Generali e Legali;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web dell'Agenzia di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
7. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

La presente delibera è sottoscritta digitalmente, ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i., da:

Il Direttore Amministrativo Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Gabriele Mario Perotti

Il Direttore Generale Massimo Lombardo

Atto sottoscritto con firma digitale ai sensi e per gli effetti dell'articolo 15, comma 2-bis della Legge n. 241/1990.

Imposta di bollo pari a € 32,00, assolta virtualmente ai sensi dell' art. 15 del DPR 26/10/72 n. 642.
Autorizzazione Agenzia delle Entrate n. AGEDP2MI|REGISTRO UFFICIALE|14352|11 – 01 -2021

CONVENZIONE PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO CALL CENTER TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 1 1 2 ALLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

TRA

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

e

Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna (Per brevità di seguito AUSL Bologna o amministrazione utilizzatrice) con sede Bologna, via Castiglione n. 29, C.F./P. Iva 02406911202, in atto rappresentata dal Direttore Generale Dott. Paolo Bordon;

VISTI

- l'articolo 15, comma 1, della Legge n. 241 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.";

- 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";

- 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 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'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia "… garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 1 1 2 sul territorio lombardo … In riferimento all'attività NUE 1 1 2 svolta dall'Azienda, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa." e che "In relazione al NUE 1 1 2, la Giunta regionale assegna annualmente all'Azienda uno specifico finanziamento anche in ragione dello sviluppo futuro in collaborazione con altre amministrazioni pubbliche.";

- l'articolo 1 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 10 agosto 2010 - Regolamento recante "Norme di organizzazione, funzionamento e ordinamento del personale di DigitPA" (DigitPA oggi AgID – Agenzia per l'Italia Digitale, istituita con Decreto Legge n. 83/2012, convertito nella Legge n. 134/2012 ed è sottoposta ai poteri di indirizzo e vigilanza del Presidente del Consiglio dei Ministri);

- 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 1 1 2 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;

CONSIDERATO CHE

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 (91/396/CEE), ha previsto l'introduzione del numero 1 1 2 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, di cui all'oggetto "Numero Unico Europeo di Emergenza 11395 (NUE) 1 1 2 – Approvazione Modello Organizzativo" con la quale veniva dichiarato che "Il Sottosegretario ritiene il modello NUE 1 1 2 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 lo realizzazione del Call center c.d. "Laico" per la sperimentazione del numero di emergenza unico europeo "1 1 2" 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;

- i verbali della Commissione Consultiva NUE 1 1 2, 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 le riunioni del:

1. 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, …";

2. 29.07.2014 nel quale il Prefetto Matteo Piantedosi, Presidente della predetta Commissione e Vice Direttore 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 1 1 2 (di seguito "Programma"), e dei relativi codici sorgente;

- Il programma è stato sviluppato in collaborazione con una software House che, mediante apposito contratto, ha ceduto la titolarità del programma e dei relativi codici sorgente, ad AREU che vanta il diritto esclusivo di fare, usare, modificare, concedere l'uso del prodotto e delle sue evoluzione e del diritto di concedere ad altre pubbliche amministrazioni il riuso dello stesso;

- stante la natura del programma e l'uso per il quale è stato sviluppato, l'amministrazione concedente e la software house sviluppatrice, hanno concordato che i codici sorgente non possono essere pubblicati per ragioni di ordine e sicurezza pubblica;

- l'Amministrazione utilizzatrice, a seguito delle verifiche effettuate ha ritenuto conveniente utilizzare detto Programma per il soddisfacimento delle proprie esigenze di automazione, pur tenendo conto delle possibili personalizzazioni, e ha pertanto richiesto all'Amministrazione concedente di poter utilizzare il Programma in parola;

- l'Amministrazione utilizzatrice ritiene necessario procedere all'immediata implementazione del Servizio Call Center NUE 1 1 2, per migliorare il livello del servizio reso ai propri cittadini di riferimento;

Tutto ciò visto e considerato, le parti convengono e stipulano quanto segue.

Art. 1 PREMESSE

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

Art. 2 OGGETTO

1. AREU e AUSL Bologna convengono di collaborare per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio Call Center, di qui in avanti definito anche come Centrale Unica di Risposta NUE 1 1 2 per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento.

Art. 3 PROGRAMMA CALL CENTER NUE 1 1 2

1. AREU concede all'Amministrazione utilizzatrice a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare, a decorrere dalla data di sottoscrizione del presente atto e con le modalità di seguito indiate, il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione, come da Allegato A – Manuale utente dell'applicativo AREU NUE 112, parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

Copia informatica per consultazione

2. Nell'appendice, parte integrante della presente convenzione, sono elencati i moduli applicativi, facenti comunque parte del Programma, concessi in riuso attraverso la sottoscrizione del presente atto.

3. L'Amministrazione utilizzatrice 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.

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

5. Il Programma viene concesso secondo la modalità del riuso con gestione a carico del cedente, la quale prevede che l'Amministrazione concedente, oltre a cedere l'applicativo si fa carico della manutenzione correttiva ed evolutiva dello stesso, con successivo riconoscimento del rimborso degli oneri economici sostenuti in relazione al servizio ricevuto da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, previa approvazione del preventivo dei costi da sostenere.

6. Il Programma verrà installato a cura dell'Amministrazione utilizzatrice/soggetti terzi, idoneamente individuati dall'amministrazione utilizzatrice, con oneri a carico della stessa non rientranti nell'ambito della presente convenzione.

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

8. Nel caso in cui l'Amministrazione utilizzatrice determinasse di dotarsi del servizio di manutenzione ordinaria e assistenza full risk H24 del programma in parola, lo stesso deve essere approvvigionato direttamente dall'Amministrazione utilizzatrice con oneri economici a proprio carico.

Art. 4 PROGETTO OPERATIVO DI REALIZZAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

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

2. AREU si impegna a prestare continuamente, nell'ambito della collaborazione in parola, all'Amministrazione utilizzatrice la necessaria collaborazione.

Art. 5 BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE

1. L'Amministrazione concedente garantisce che è titolare dei diritti di uso e riuso del Programma di cui al precedente art. 4 sul territorio della Repubblica italiana e che

Copia informatica per consultazione

il perfezionamento del presente atto non costituisce violazione di diritti di titolarità di terzi.

2. L'amministrazione concedente manleva e tiene indenne l'amministrazione utilizzatrice da ogni responsabilità nel caso in cui venga promossa un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti d'autore, di marchio e/o di brevetti italiani sul Programma.

3. L'Amministrazione utilizzatrice prende atto che il Programma è protetto da diritto d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili alla fattispecie.

Art. 6 APPROVVIGIONAMENTI

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

Art. 7 RESPONSABILITÀ

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

2. L'Amministrazione utilizzatrice assume su di sé ogni responsabilità in merito all'uso del Programma applicativo concesso in riuso.

3. L'Amministrazione utilizzatrice si obbliga a manlevare e tenere indenne Regione Lombardia e l'Amministrazione concedente anche nel caso in cui venga promossa azione giudiziaria o stragiudiziaria da parte di terzi, assumendo a proprio carico tutti gli eventuali oneri conseguenti, incluse la responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.

4. Nell'ambito dell'utilizzo del Programma, servizio Call Center NUE 1 1 2, l'Amministrazione utilizzatrice sin da ora manleva e si impegna a tenere indenne Regione Lombardia e l'Amministrazione concedente da qualsivoglia tipo di responsabilità connessa a fatti od omissioni commesse dagli operatori, comunque denominati a prescindere dalla mansione svolta, dell'Amministrazione utilizzatrice stessa.

5. Tutti i reclami, le recriminazioni e le richieste di terzi riconducibili alle attività di specifica competenza dell'Amministrazione utilizzatrice saranno da questa prese in carico e gestite, ferma la disponibilità di AREU a fornire tutta la collaborazione e il supporto professionale per la fase d'istruttoria della pratica.

6. Le responsabilità correlate a errori dei singoli operatori, riconducibili a comportamenti che si discostino dalle apposite disposizioni e/o dalle regole generali del bene e del corretto operare, rimarranno in capo all'Amministrazione utilizzatrice titolare dei rapporti giuridici con i singoli operatori.

Art. 8 CESSIONE A TERZI

Copia informatica per consultazione

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

Art. 9 RISORSE UMANE

1. AREU si impegna a collaborare con l'Amministrazione utilizzatrice, con oneri economici rimborsati a cura di quest'ultima, affinché venga prestato tutto il necessario supporto tecnico, formativo, professionale e progettuale atto a garantire l'attivazione (selezione del personale, formazione e affiancamento on the job in fase di avvio) della CUR del Servizio NUE 112.

2. Il predetto personale di AREU 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) presso l'Amministrazione utilizzatrice, 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.

Art. 10 CONDIZIONI ECONOMICHE

1. L'Amministrazione utilizzatrice si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta per il supporto fornito nelle attività di avvio ed implementazione del Servizio NUE 112 in Emilia Romagna, per un totale massimo stimato, per la durata della convenzione, di € 5.000,00.

2. L'Amministrazione utilizzatrice provvede a rimborsare all'Amministrazione concedente previa presentazione da parte di quest'ultima della documentazione giustificativa di spesa sostenuta (note spese – vitto, alloggi, viaggi – e documentazione relativa agli oneri del personale impiegato valorizzato secondo il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro area Sanità e il Contratto Integrativo Aziendale, fatture di acquisto).

3. L'Amministrazione utilizzatrice verserà, con cadenza di norma semestrale, ad AREU quanto indicato al capoverso precedente entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile da parte della stessa.

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

Art. 11 DURATA E RISOLUZIONE

1. Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione e sino al biennio successivo con esclusione del tacito rinnovo.

2. 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.

Copia informatica per consultazione

3. 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.

4. Nel caso di esercizio del diritto di recesso anticipato da parte dell'Amministrazione utilizzatrice, 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

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

Art. 13 RAPPORTI

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

Art. 14 CONTROVERSIE

1. In caso di controversia derivante dall'applicazione o interpretazione del presente accordo, le parti tenteranno la composizione della stessa in via stragiudiziale. Fallito il predetto tentativo, le parti devolveranno la controversia all'autorità giudiziaria, eleggendo a tal fine la competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 15 RISERVATEZZA

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

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

Art. 17 REGISTRAZIONE DELL'ATTO

1. Le imposte e gli oneri similari per eventuali registrazioni, anche ai fini dell'assolvimento dell'imposta di bollo, sono a esclusiva carico dell'amministrazione utilizzatrice, salvo eventuali esenzioni previste dalla vigente normativa in materia.

2. Il presente atto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso, come disposto dall'art. 5 del DPR n. 131/86.

Copia informatica per consultazione

Letto, approvato e sottoscritto.

Milano/Ancona, *data dell'ultima sottoscrizione digitale*.
Per AREU/Amministrazione concedente, Dott. Massimo Lombardo
Per AUSL Bologna/Amministrazione utilizzatrice, Dott. Paolo Bordon

Allegato A – Manuale operatore AREU NUE 112

Copia informatica per consultazione

MANUALE **OPERATORE**

AREU NUE112

Diritti di Autore e Clausole di Riservatezza
Tutti i diritti riservati.
Nessuna parte del presente documento può essere riprodotta senza consenso scritto.
Rev.6 - 11 Giugno 2022 – Versione applicativa NUE112 versione 2.5.0

INDICE

1. INTRODUZIONE 4

1.1. NUE 4

2. TERMINOLOGIE 4

2.1. CONTATTO 4
2.2. SEGNALAZIONE 4
2.3. REPORT 5
2.4. ACRONIMI 5

3. LOGIN 6

3.1. RUOLI APPLICATIVI 6
3.2. RUOLI/PERMESSI 6
3.3. CAMBIO PASSWORD 7

4. PAGINA PRINCIPALE 8

4.1. LINGUA APPLICATIVO 9
4.2. INTESTAZIONE 9
4.2.1. BACHECA AVVISI 10
4.3. MENU 11
4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI 11
4.3.2. STATO DEI SERVIZI 11
4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC) 11
4.3.3. TASTI FUNZIONE 12
4.4. REPORT 12
4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE 12
4.4.2. GESTIONE DEL REPORT 13
4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE) 13
4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE 14
4.4.3.2. Visualizzatore JSON 17
4.4.3.3. eCall 17
4.4.3.4. RICERCA INDIRIZZI 18
4.4.3.5. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA 21
4.4.3.6. RICERCA GOOGLE 21
4.4.3.7. COORDINATE FORZATE 22
4.4.3.8. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE 23
4.4.3.9. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE 23
4.4.3.10. SERVIZIO MULTILINGUE 24
4.4.3.11. CAMBIO LINGUA REPORT 25
4.4.4. SEGNALAZIONE 26
4.4.4.1. INSERIMENTO CLASSIFICAZIONE 27
4.4.5. MATCHING LIST 27
4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE 29

4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA (OPZIONALE) 29
4.4.6. SEZIONE PSAP 31
4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO 32
4.4.7. TAG 33
4.5. SINOTTICO 34
4.5.1. TAB 34
4.5.1.1. STRUTTURA GENERICA TAB 34
4.5.2. LISTA REPORT (SINOTTICO) 34
4.5.2.1. STRUTTURA LISTA REPORT 35
4.5.2.2.1. FILTRI DINAMICI PER COLONNA 35
4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE 36
4.5.2.2.3. CHIAMATE COLLEGATE 36
4.5.2.2.4. STATO D'INVIO DEL REPORT 36
4.5.2.2.5. STATO DEL REPORT 37
4.5.2.2.6. ANTEPRIMA REPORT 37
4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO 38

5. RISPONDERE ALLA CHIAMATA 38

5.1. RISPONDERE AD UNA CHIAMATA 38
5.2. COMPILAZIONE DELLA SEGNALAZIONE 39
5.3. COLLEGAMENTO CONTATTI E SEGNALAZIONI 39
5.4. INSERIMENTO TAG 39
5.5. SELEZIONE PSAP ED INVIO SCHEDA CONTATTO 40
5.6. PASSI CONCLUSIVI PER LA CREAZIONE DEL REPORT 40

6. FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE 40

6.1. REVERSE-GEOCODING 40
6.2. CONTATTI SOSPESI 41
6.3. PSAP SOSPESI 42
6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO 45
6.5. PSAP ESTEMPORANEI 46
6.6. CIVICI NON LOCALIZZATI 47
6.7. NOTE DEL VIARIO 50
6.8. SEGNALAZIONE MANUALE 51

7. MAPPA 52

7.1. ICONE 55
7.2. RICERCA GOOGLE 56

8. VIDEOWALL 56

9. TROUBLESHOOTING DI PRIMO LIVELLO 57

9.1. AUTO DIAGNOSTICA 57
9.2 INTEGRAZIONE POT NON DISPONIBILE 57
9.3 RECUPERO SEGNALAZIONE 58
9.4 SCOLLEGAMENTO MAPPA 59

1. INTRODUZIONE

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

1.1. NUE

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

2. TERMINOLOGIE

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

2.1. CONTATTO

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

2.2. SEGNALAZIONE

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

2.3. REPORT

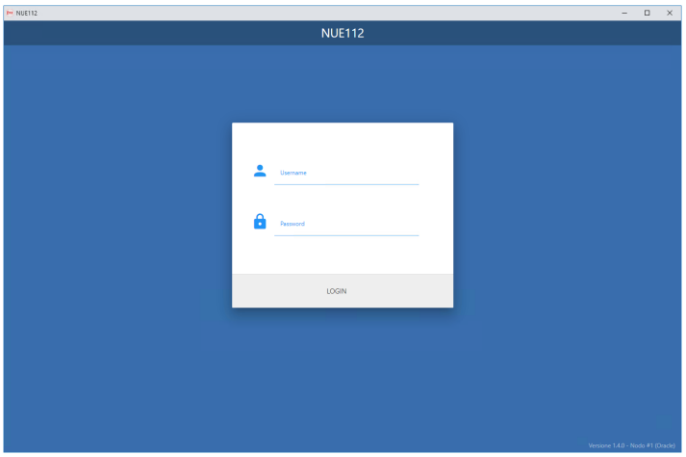
Il Report è il contenitore di tutte le informazioni raccolte e definite dall'operatore del NUE durante la gestione della segnalazione che il contatto intende notificare. All'interno oltre ai dati del contatto e della segnalazione sono presenti ulteriori informazioni come, ad esempio, gli enti di soccorso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

2.4. ACRONIMI

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

3. LOGIN

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



Form di login

3.1. RUOLI APPLICATIVI

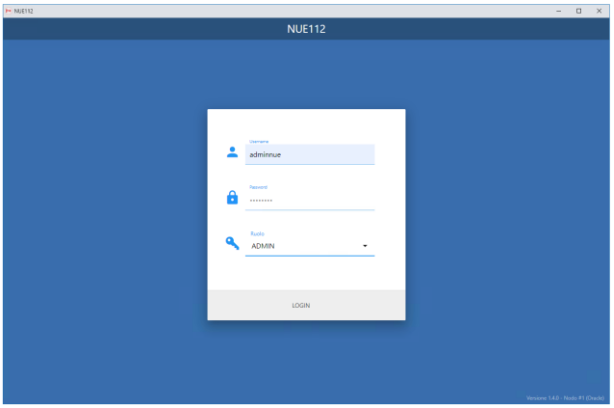
Il sistema prevede tre ruoli applicativi: ADMIN, RT, USER. Nel caso un operatore disponga di più di un livello di accesso, dopo la verifica dell'utenza/password viene mostrato l'elenco dei profili associati, con la possibilità di selezionare quello da utilizzare per l'accesso al sistema.

3.2. RUOLI/PERMESSI

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

ADMIN	Accesso a tutte le funzionalità applicative e di configurazione senza alcuna limitazione
RT	Accesso a tutte le funzionalità applicative con la possibilità di: • Impostare l'RT in turno; • Anticipare l'orario della segnalazione.

	Limitato accesso al sistema di configurazione con la possibilità di: • Creare/modificare/cancellare le utenze note (WKU); • Creare/modificare/cancellare avvisi in bacheca; • Accedere al pannello di configurazione del sistema di archiviazione; • Accedere al pannello di ricerca segnalazioni archiviate.
USER	Accesso a tutte le funzionalità applicative. Limitato accesso al sistema di configurazione con la possibilità di: • Creare/modificare/cancellare avvisi in bacheca.



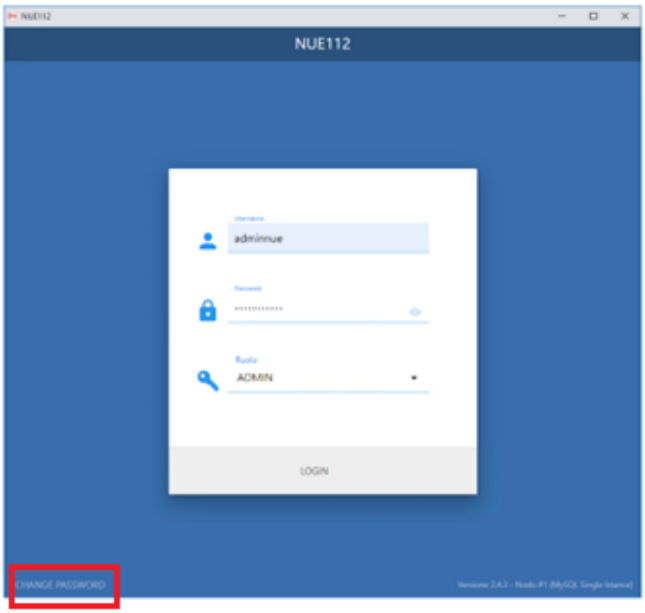
Selezione del ruolo

3.3. CAMBIO PASSWORD

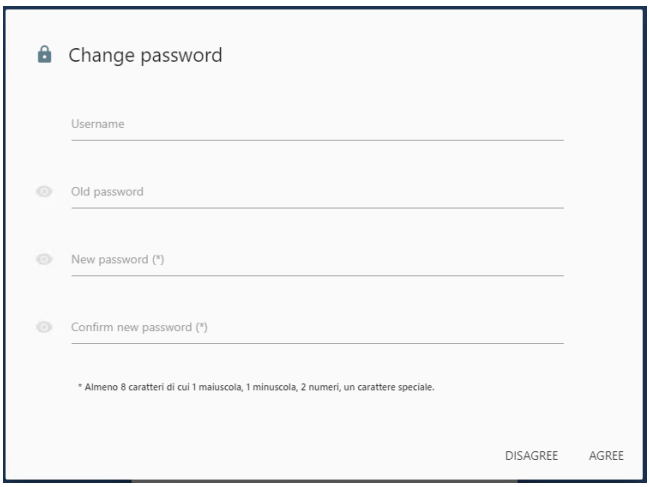
Il cambio della password può essere effettuato da due punti:

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

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



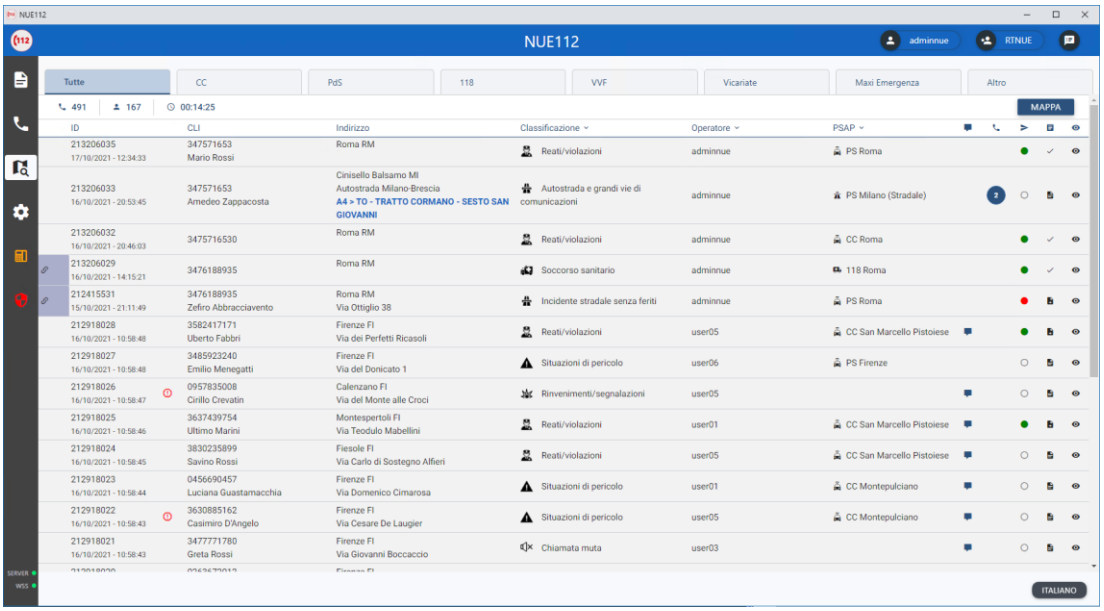
Pulsante di cambio password



Maschera di cambio password

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.



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

4.1. LINGUA APPLICATIVO

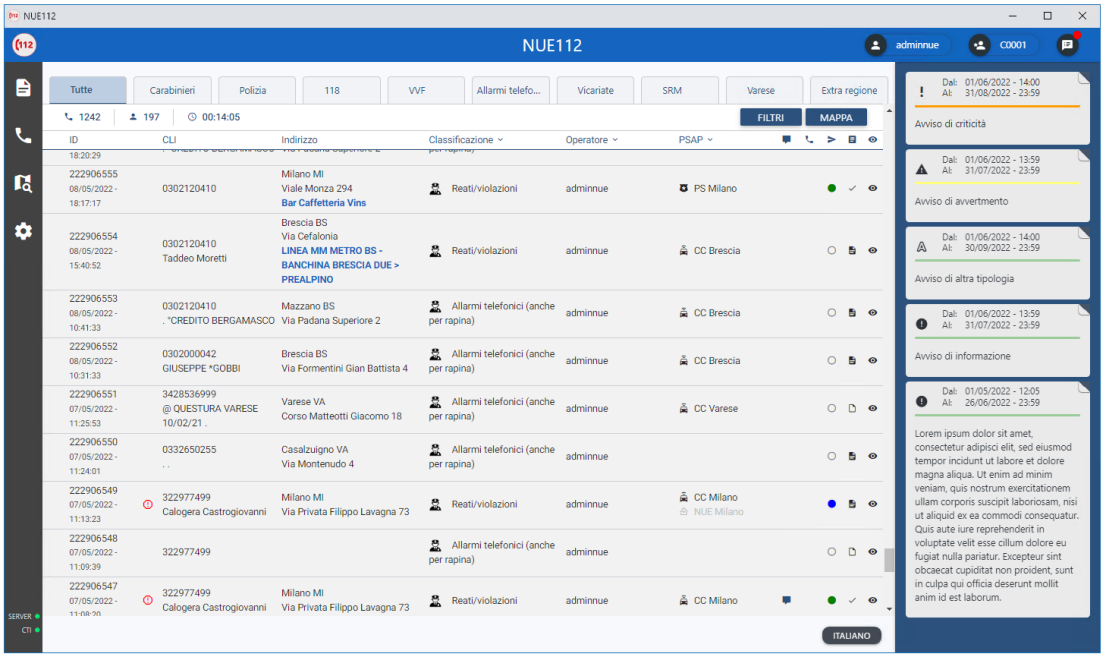
È possibile cambiare la lingua dell'interfaccia cliccando sul bottone in basso sulla destra che mostra il nome della lingua attualmente attiva e successivamente selezionare la lingua desiderata da applicare.

4.2. INTESTAZIONE

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

4.2.1. BACHECA AVVISI

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



Il contenuto dell'avviso comprende:

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

4.3. MENU

Il menu principale raccoglie le seguenti funzioni:

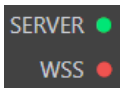
- Report (icona **Documento**): Consente di aprire il Report senza rispondere alla chiamata. Principalmente utilizzata per aprire un Report vuoto (addestramento);
- Rispondere chiamata (icona **Telefono):** Permette all'operatore di rispondere alla prima chiamata in ingresso presente sul POT e contestualmente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

4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI

Il sottomenu raccoglie le seguenti funzioni:

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

4.3.2. STATO DEI SERVIZI



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

4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC)

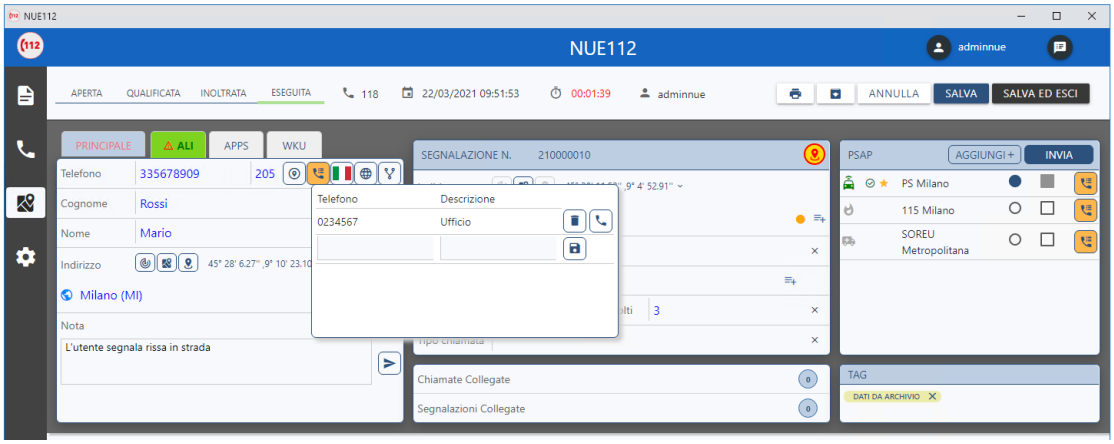
È possibile uscire dalle maschere di dettaglio (es. indirizzo esploso) utilizzando il taso ESC o cliccando con il mouse al di fuori della maschera stessa.

4.3.3. TASTI FUNZIONE

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

4.4. REPORT

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



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

4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE

Gli stati della segnalazione sono:

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

4.4.2. GESTIONE DEL REPORT

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

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

4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE)

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

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

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

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

4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE

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

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

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

WKU	Well Known User, utenti noti memorizzati nel database applicativo

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

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

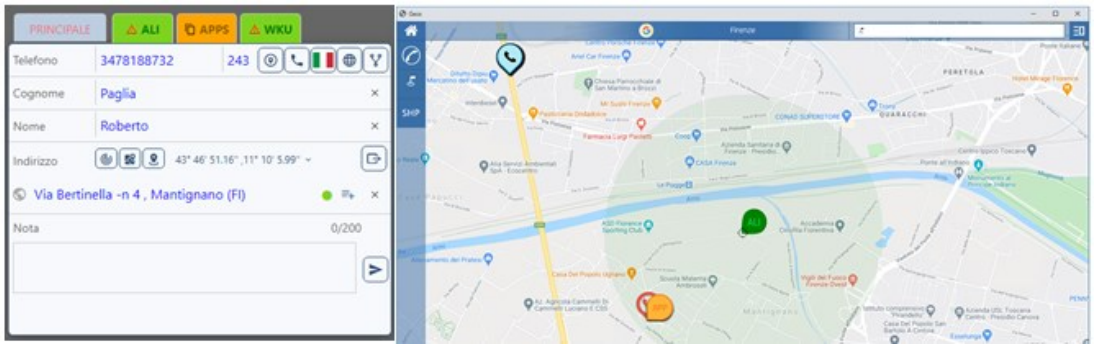
- Bandierina colorata: indica il colore associato alla geometria o il colore dell'icona relativa alla localizzazione ricevuta;
- Indicatore numerico: mostra il numero di localizzazioni totali presenti ed il numero della localizzazione che si sta visionando (nell'esempio [**2/3**] la seconda di tre totali):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

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

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

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

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

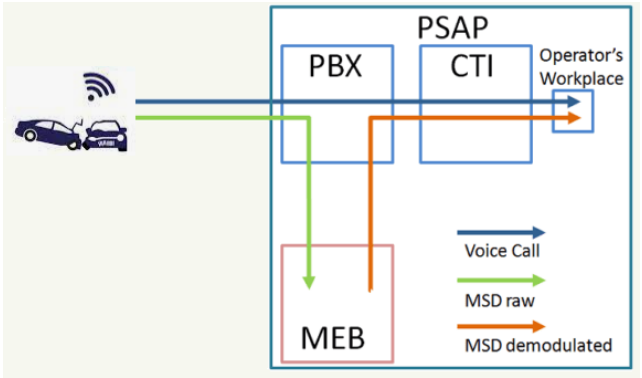


4.4.3.2. Visualizzatore JSON

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

4.4.3.3. eCall

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

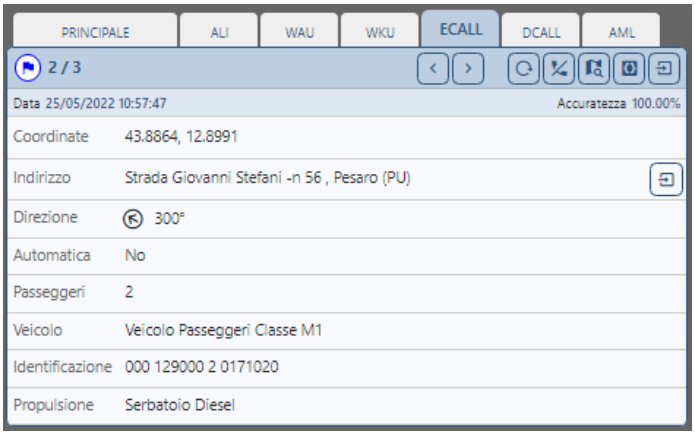


Il tab eCall presenta alcune peculiarità, come ad esempio il pulsante "**Rilocalizza**" che ha una duplice funzione. Nel caso in cui sia attiva la fonia verso il dispositivo eCall chiamante (veicolo o altro) la pressione del tasto localizza, invia la richiesta di localizzazione. Se invece la chiamata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

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

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

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



4.4.3.4. RICERCA INDIRIZZI

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

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

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

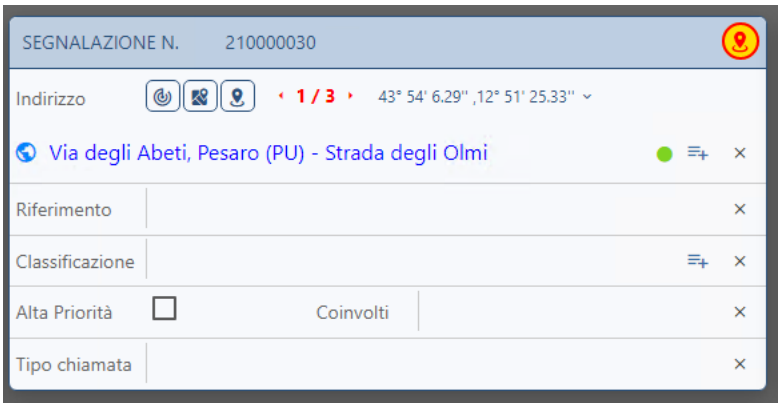
L'icona prima dell'occorrenza specifica la tipologia dell'elemento:

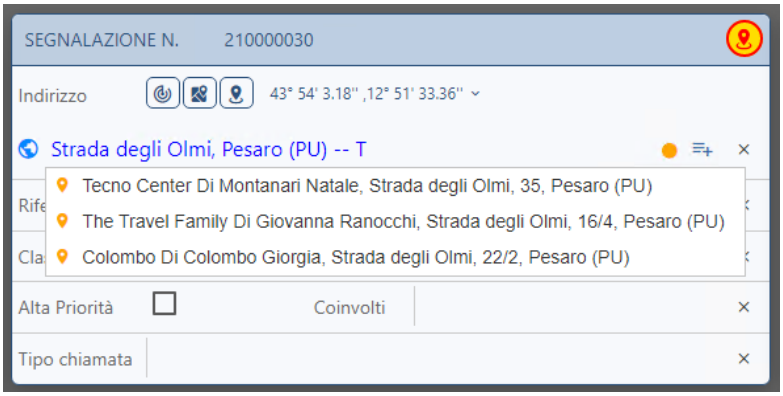
	Comune o località
	Toponimo
	Punto di interesse (POI)

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

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

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





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:

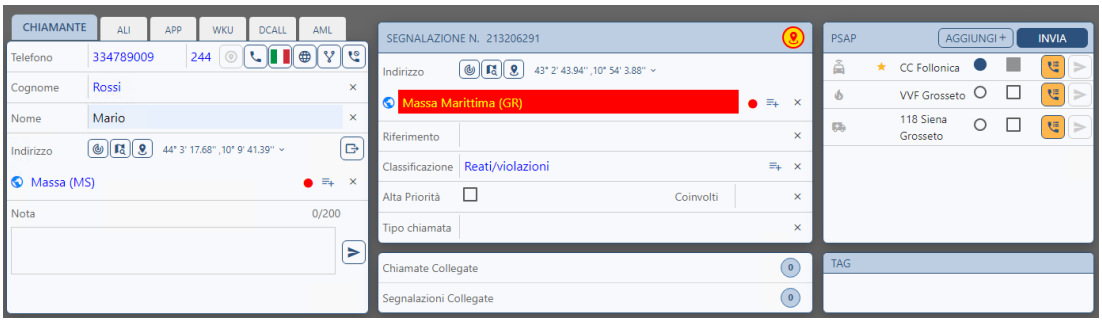
- Il civico deve essere preceduto dai caratteri (-n);
- L'incrocio deve essere preceduto dal carattere (-) singolo trattino;
- Il POI deve essere preceduto dai caratteri (--) doppio trattino

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

4.4.3.5. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA

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

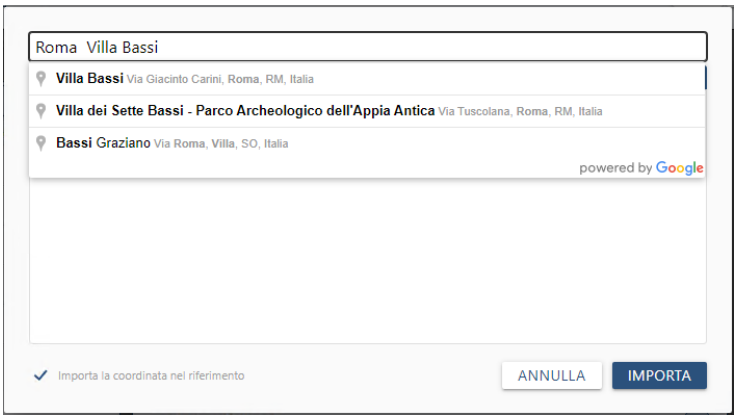
Oltre all'evidenziazione, viene mostrata nella barra del titolo della segnalazione un'icona di attenzione.



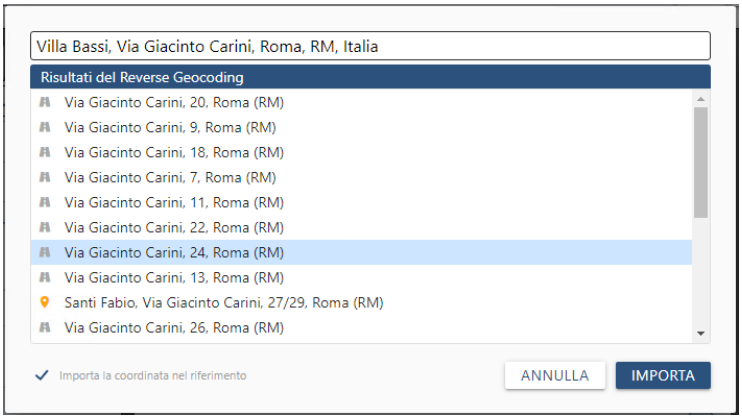
4.4.3.6. RICERCA GOOGLE

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

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



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



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

4.4.3.7. COORDINATE FORZATE

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

Di seguito sono descritti i passi necessari:

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

- Cliccare con il mouse sulla mappa nel punto che si vuole importare, oppure, ricercarlo 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.

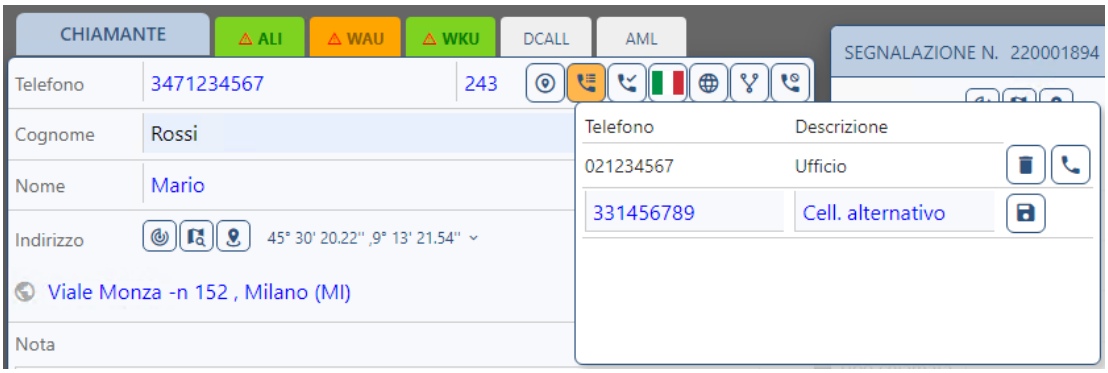
4.4.3.8. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE

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

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

4.4.3.9. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE

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

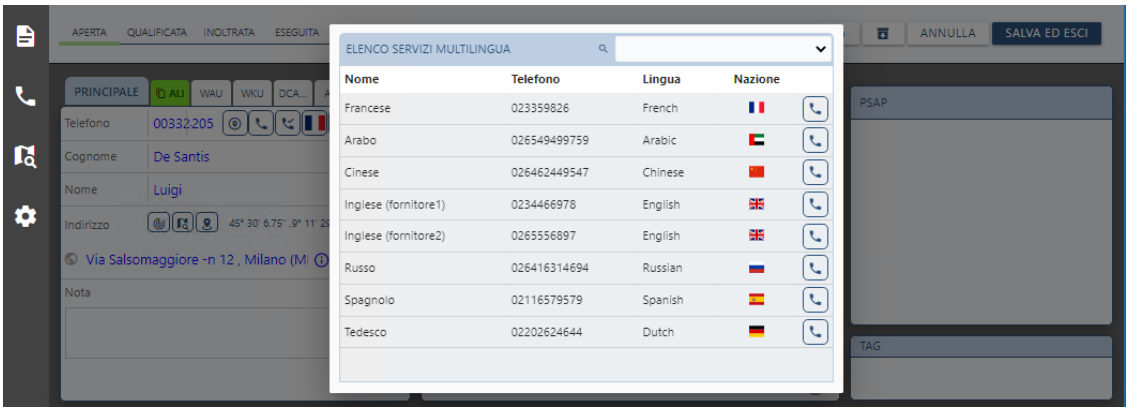


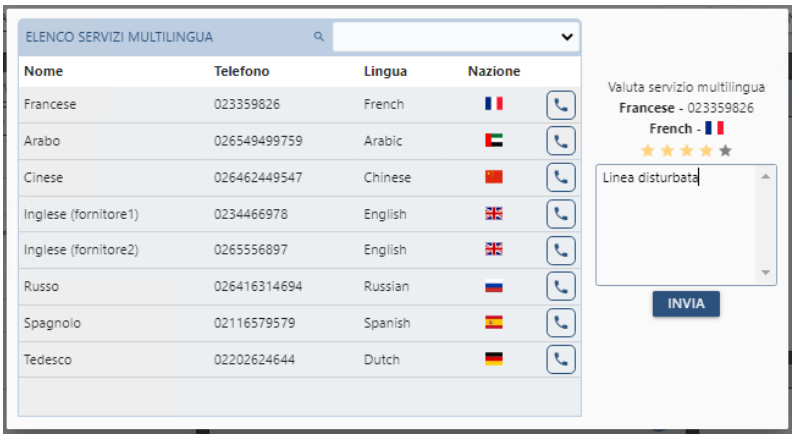
Le altre funzioni disponibili nella finestra sono, possibilità di cancellare la numerazione aggiuntiva inserita o effettuare una chiamata verso il numero selezionato.

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

4.4.3.10. SERVIZIO MULTILINGUE

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

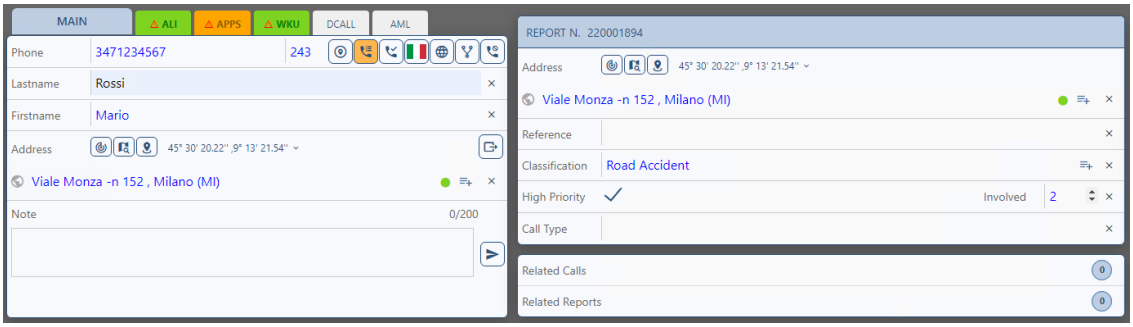




Conclusa la gestione della chiamata, cliccando nuovamente sull'icona "mondo" la finestra di gestione del servizio di interpretariato mostra una sezione che permette all'operatore di inserire una valutazione del servizio stesso. È possibile attribuire un punteggio da 1 (pessimo) a 5 (ottimo) agendo sulle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

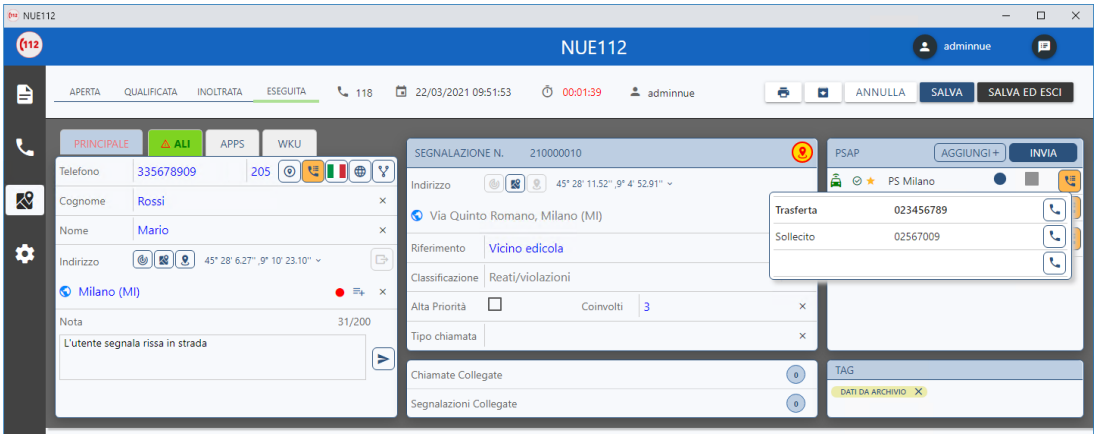
4.4.3.11. CAMBIO LINGUA REPORT

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



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 necessità 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].

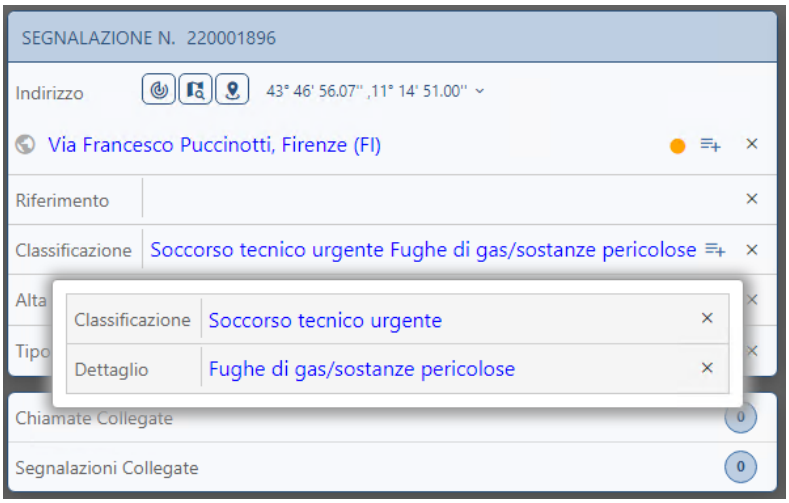
Per impostare l'alta priorità della segnalazione è presente il campo "Alta Priorità" attivabile/disattivabile tramite click del mouse. Per indicare il numero di persone coinvolte da collegare alla segnalazione è necessario valorizzare il campo "Coinvolti" con un numero.

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 .



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.

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.

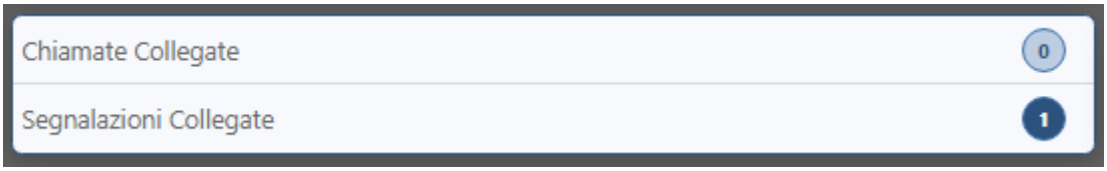
Collega Segnalazione: permette di collegare una segnalazione presente in ML alla segnalazione in corso di gestione. La segnalazione non deve essere in stato di archiviata "**A**".

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**".

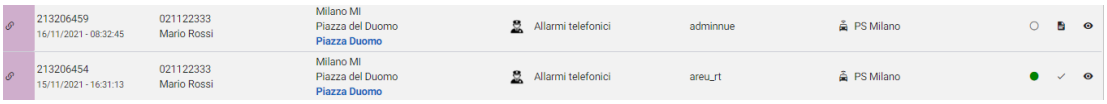
4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE

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.



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

4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA (OPZIONALE)

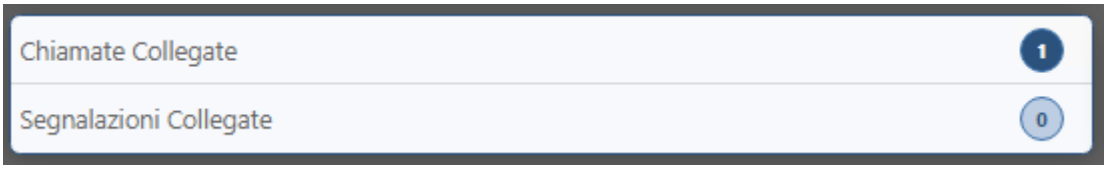
Il collegamento della chiamata, **pensato per una rapida gestione del sollecito**, ha l'effetto di collegare la segnalazione presentata nella ML alla chiamata attualmente gestita dall'operatore. *Questa funzione potrebbe non essere disponibile nell'infrastruttura di riferimento.*

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

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

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

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

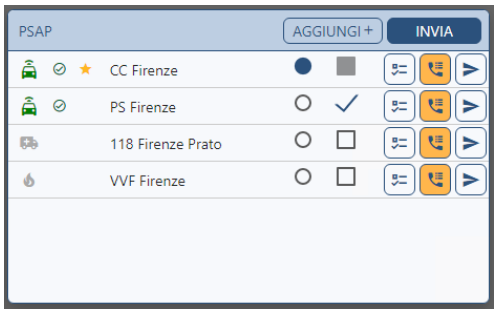


L'opzione "Collega chiamata…" può essere rimossa dal menu contestuale, a livello di sistema, nel caso si decida di non permettere, a livello operativo, tale operazione.

4.4.6. SEZIONE PSAP

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

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



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

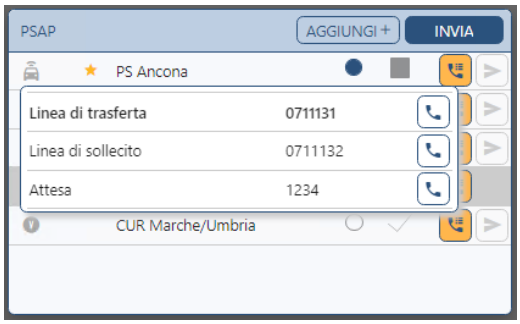
L'ente primario viene segnalato all'operatore con l'icona stella (☆) e posizionato in cima alla lista di quelli disponibili.

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

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

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

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



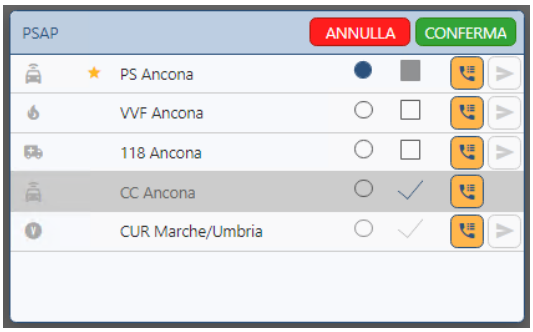
4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO

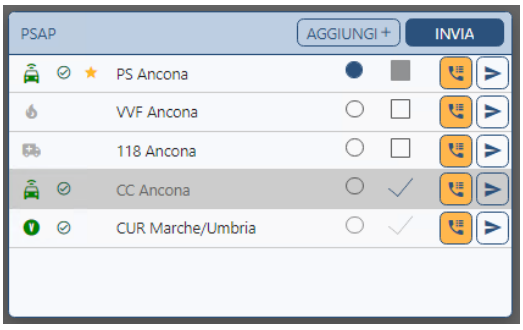
Per inviare il Report agli enti selezionati in precedenza è sufficiente cliccare sul pulsante "Invia" e successivamente sul pulsante verde "conferma". È possibile annullare l'operazione di invio cliccando sul pulsante rosso "Annulla". L'operazione di invio della scheda contatto esegue anche il salvataggio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

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

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

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

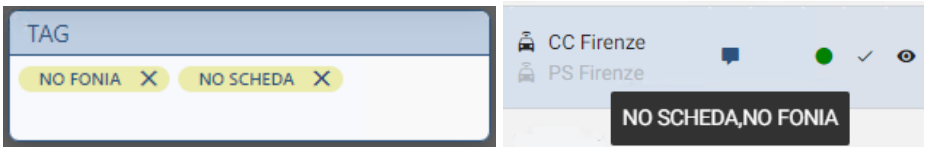




Nel caso di mancata raggiungibilità dell'endpoint dell'ente, al momento dell'invio della scheda contatto, è stato introdotto un time-out dopo il quale l'invio viene considerato come fallito. Il badge di invio passerà quindi dal colore giallo (invio in corso) a rosso (invio fallito).

4.4.7. TAG

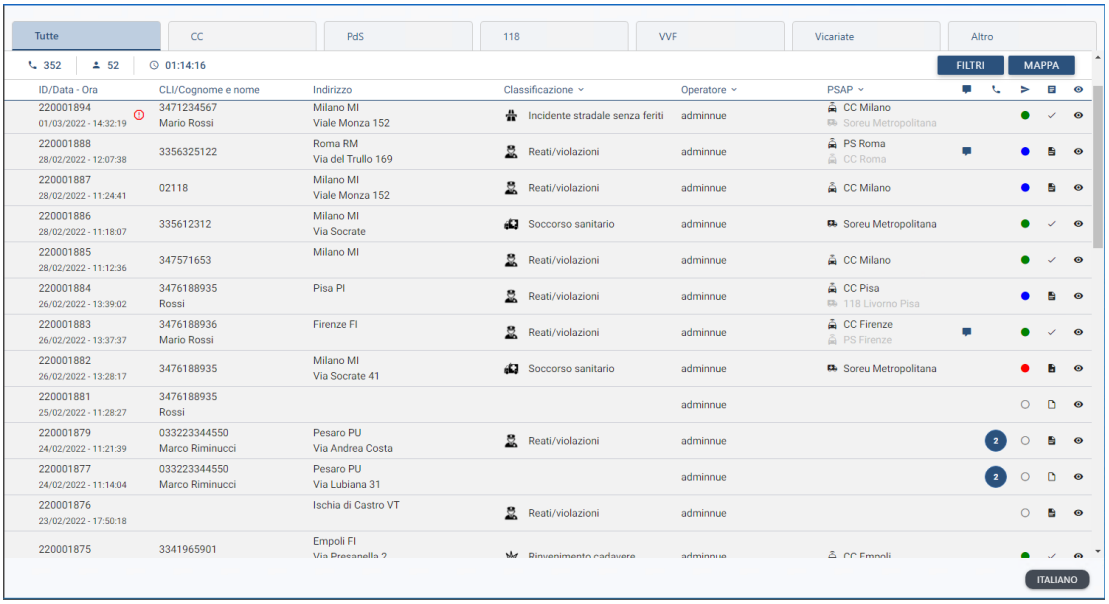
Nella sezione TAG è possibile inserire note strutturate, sotto forma di brevi **tag** per un massimo di quattro valori. Per l'inserimento di un nuovo tag è sufficiente digitare parte del testo facendosi aiutare dall'auto-completamento. In alternativa digitando lo spazio vengono mostrate tutti i tag disponibili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



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

4.5. SINOTTICO

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



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

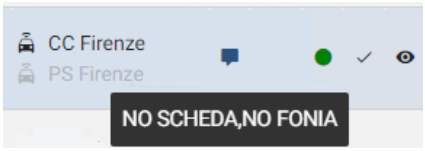
Le colonne **Classificazione**, **Operatore** e **PSAP** danno la possibilità all'operatore di filtrare velocemente la lista. Per utilizzare questa funzionalità è sufficiente cliccare sulla colonna, con l'immagine a lato e nella lista che compare selezionare il valore da utilizzare per filtrare l'elenco.

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.

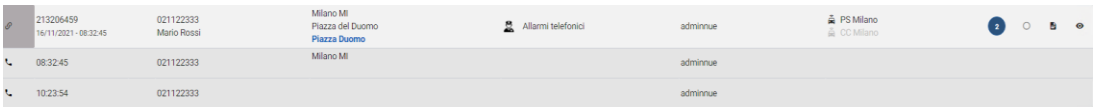
4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE

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 2 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.



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.

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.

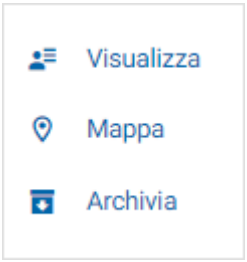
4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO

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.

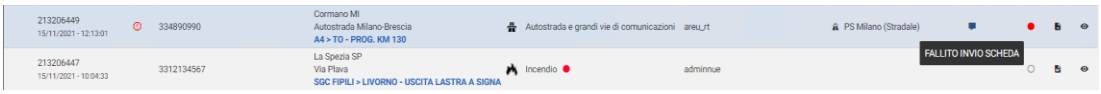
I successivi campi che possono essere popolati sono "Riferimento", "Tipo chiamata", "Alta priorità", "Coinvolti" e "Classificazione". L'auto-completamento, per agevolare l'inserimento dei valori, è presente quasi nella totalità dei campi precedentemente elencati.

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.



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 archiviarlo. 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.

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

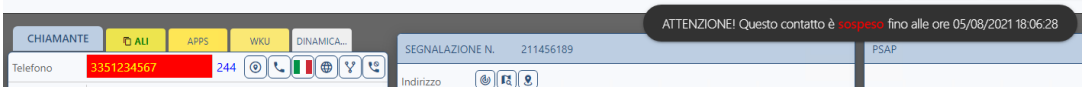
A fronte della richiesta di un ente di sospendere il passaggio della scheda e/o della fonia relativa ad una determinata numerazione (ad esempio un allarme telefonico fuori controllo) è possibile marcarlo come "sospeso". La sospensione del contatto si abilita o disabilità direttamente dalla finestra di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

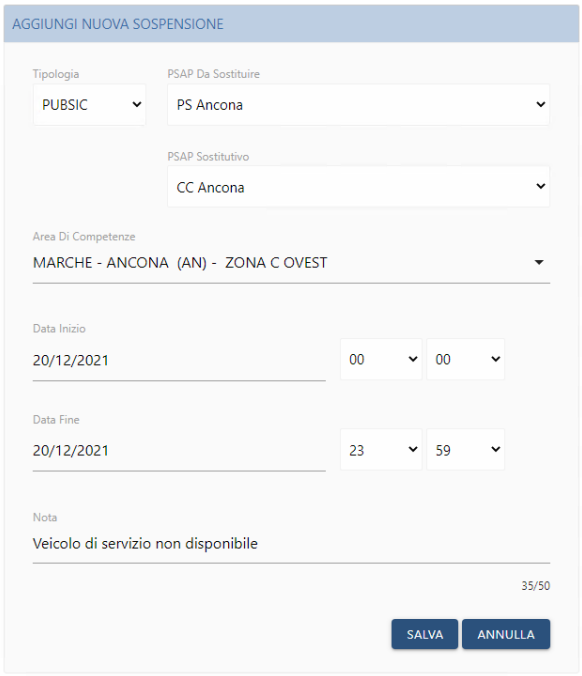


6.3. PSAP SOSPESI

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:

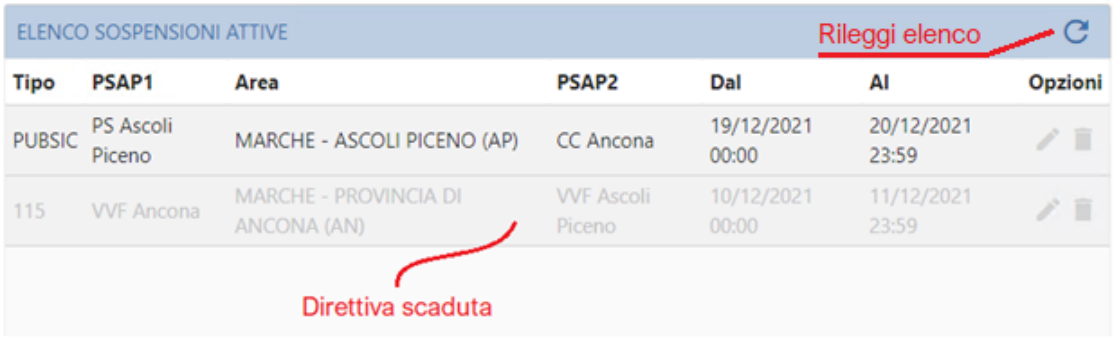


- Tipologia del PSAP2 da sospendere (*);
- PSAP da sostituire;
- Area di competenza sulla quale effettuare la sostituzione (è possibile selezionare/deselezionare l'area di riferimento cliccando sul relativo checkbox);

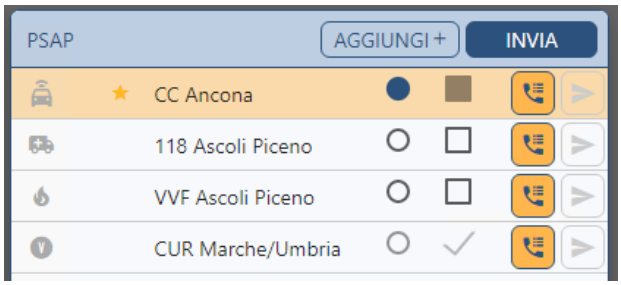
- PSAP sostitutivo;
- Data e ora di inizio della sostituzione;
- Dara e ora di fine della sostituzione;
- Eventuale annotazione (opzionale);

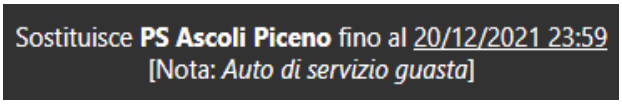
N.B. la configurazione della sospensione, potrebbe far cadere la configurazione della concorrenza, nel caso in cui l'ente di concorrenza sostituisca l'ente di pubblica sicurezza competente.

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.



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, mente l'ente sostitutivo viene evidenziato con un banner arancione (come da immagine).

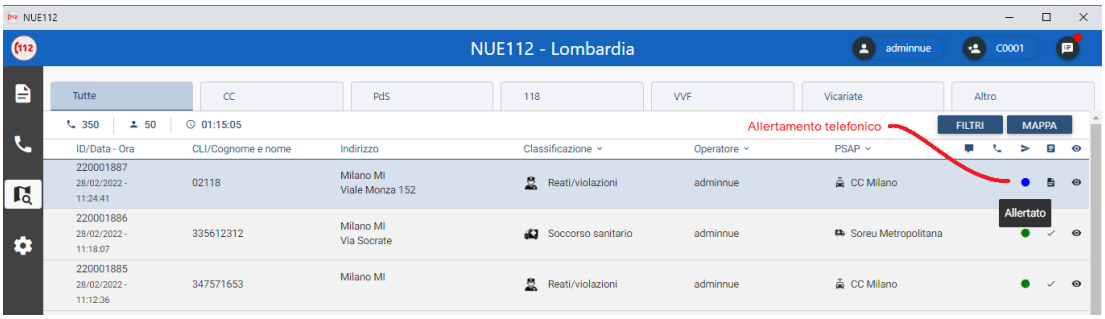




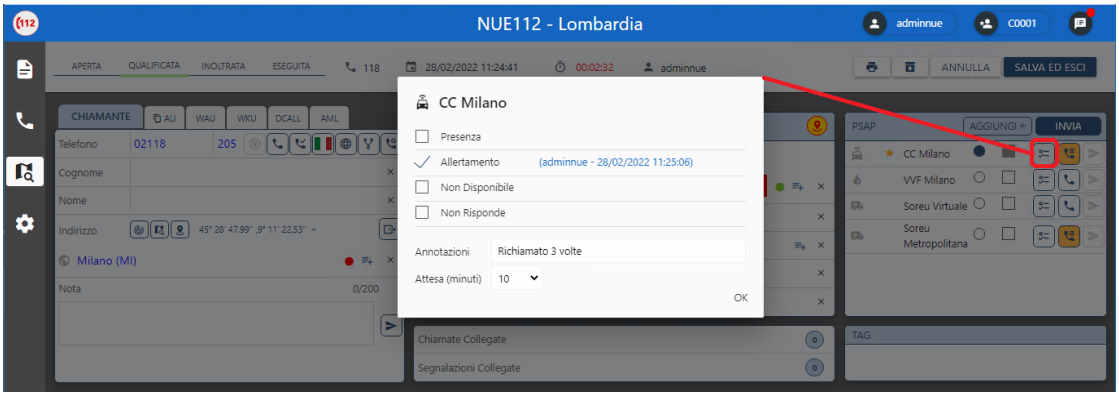
Posizionandosi con il mouse sull'ente sostitutivo un banner riporta il nome dell'ente sostituito, la data di scadenza della sostituzione e l'eventuale nota inserita in fase di configurazione.

6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO

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



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



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

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

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

6.5. PSAP ESTEMPORANEI

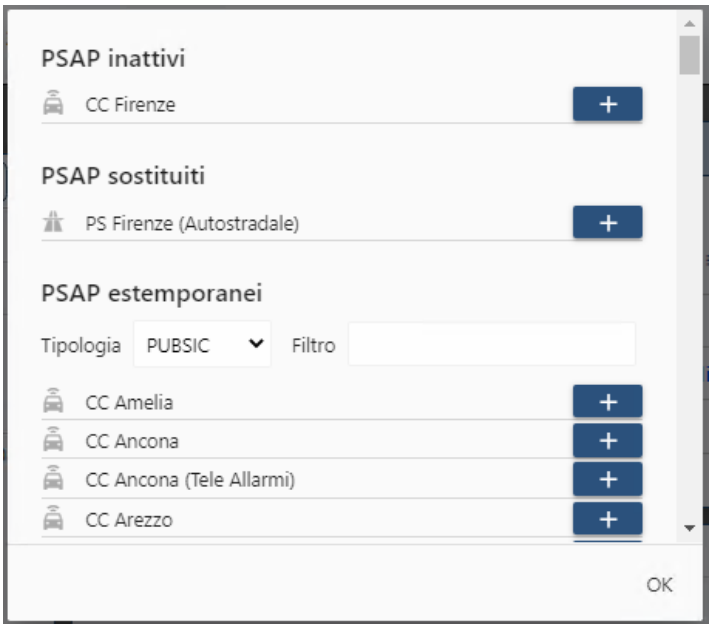
Nella sezione PSAP è possibile aggiungere uno o più enti, in via estemporanea, a quelli già calcolati sulla base delle competenze configurate nel sistema. Cliccando sul pulsante "Aggiungi" viene mostrata a video una maschera che potrebbe contenere fino a tre sezioni. Le sezioni visualizzate dipendono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

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

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

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

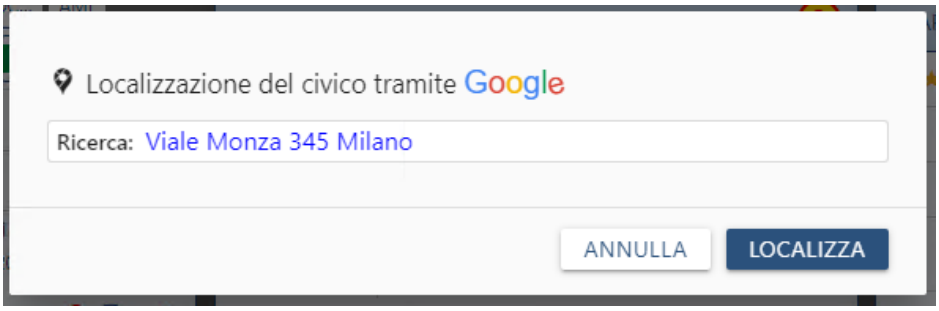
Per aggiungere un ente all'elenco dei PSAP è sufficiente cliccare sul pulsante "+" presente in corrispondenza dell'ente desiderato, dopo l'inserimento il pulsante viene disattivato (ogni ente può essere aggiunto una sola volta). Nel caso il pulsante "+" sia non attivo, significa che l'ente è già presente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



6.6. CIVICI NON LOCALIZZATI

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

Cliccando sul bagde, 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".



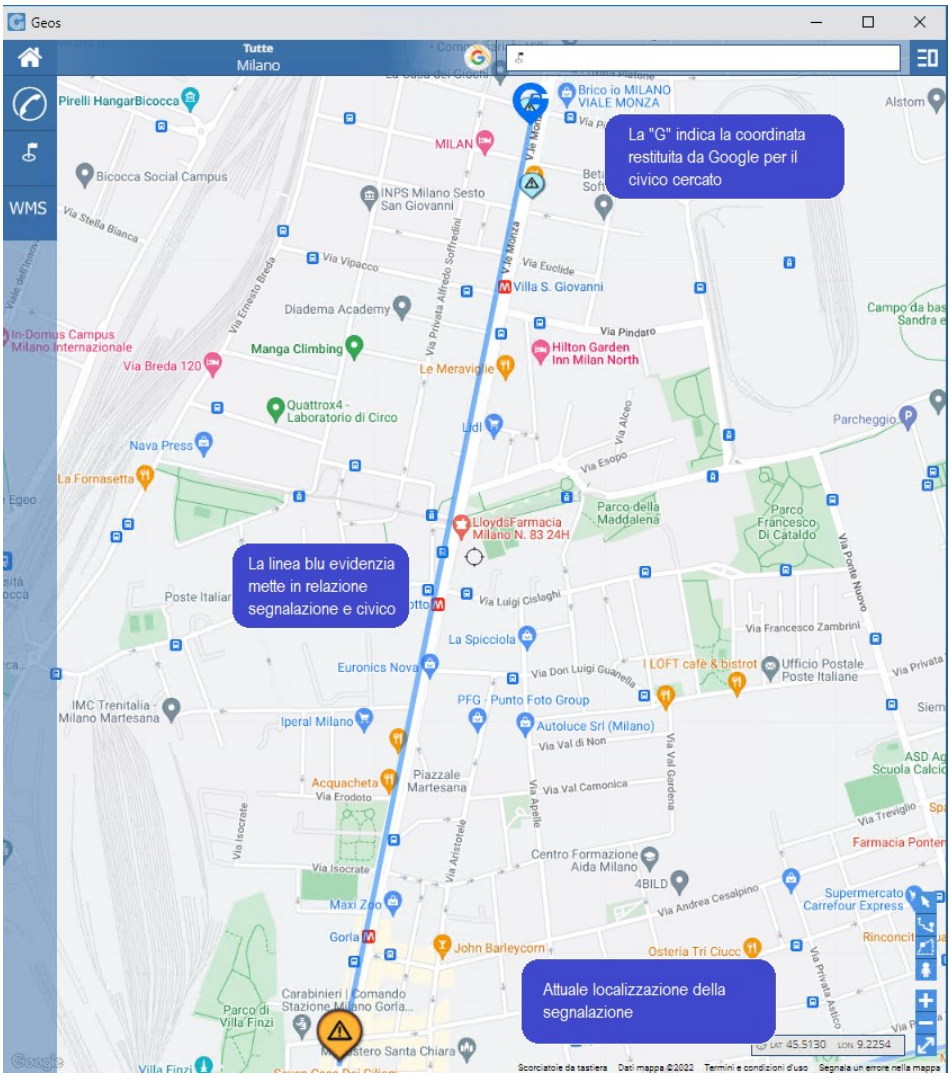
Premendo il pulsante "LOCALZZA" viene inviata a Google la richiesta di localizzazione dell'indirizzo riportato nel campo ricerca. Il risultato della ricerca viene mostrato a video, oltre al termine d ricerca viene mostrato l'indirizzo restituito da Google, la coordinata del punto e la distanza (in linea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

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

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

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

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

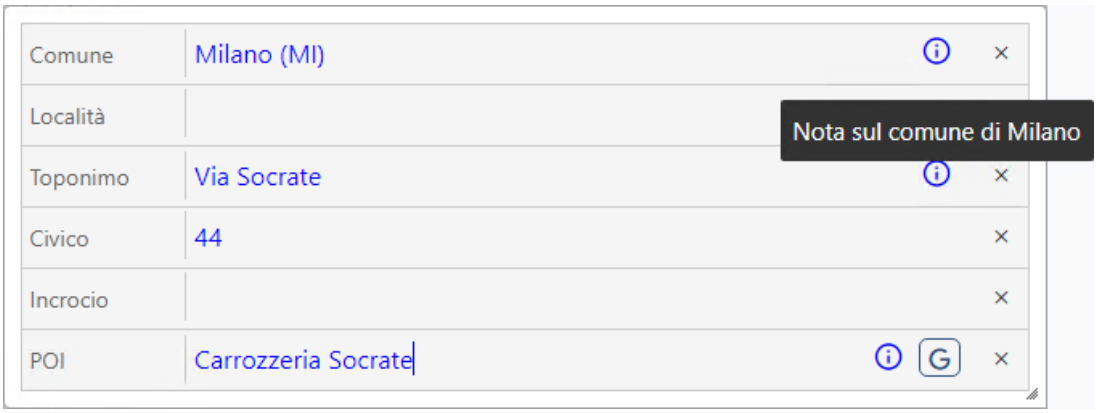


N.B. Riaprendo la segnalazione, comparirà comunque l'indicazione di civico non localizzato in quanto all'interno dell'viario Solr il civico non è presente. Non è possibil a fronte dell'interrogazione dei servizi di Google, memorizzare in automatico nel viario il dato ricevuto, ***sarebbe una violazione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

6.7. NOTE DEL VIARIO

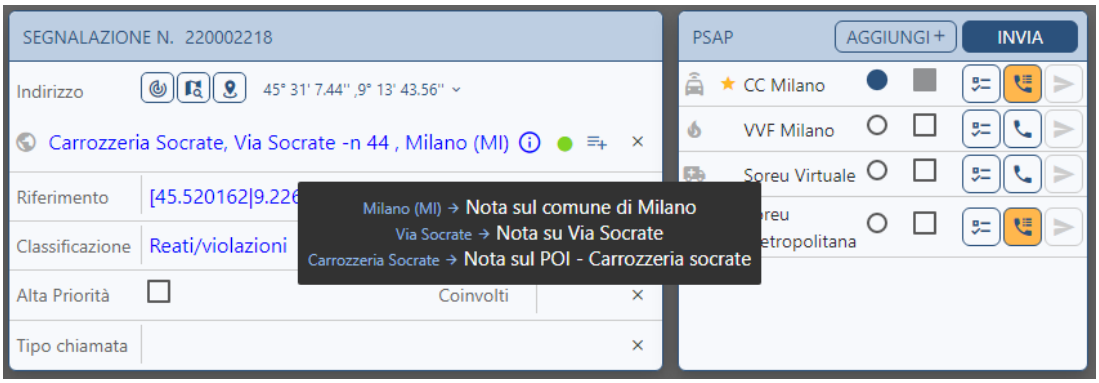
Gli amministratori del sistema, mediante lo strumento di modifica del viario (SolrEditor) potranno associare a Comuni, Località, Toponimi e POI una breve nota che viene mostrata sulla maschera di call-taking durante la ricerca dell'indirizzo.

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



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

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



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

6.8. SEGNALAZIONE MANUALE

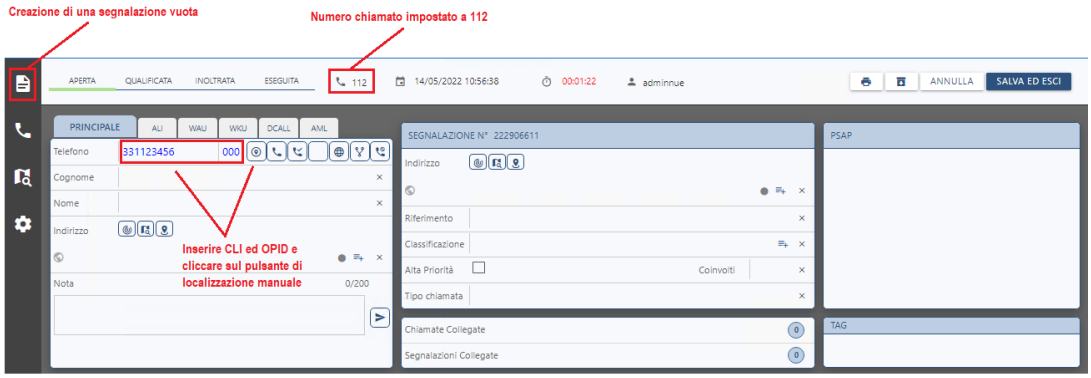
Nel caso sia necessario creare una segnalazione completa non disponendo di una chiamata in ingresso, ad esempio nel caso di **chiamate perse**, è possibile procedere nel modo seguente.

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

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

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

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

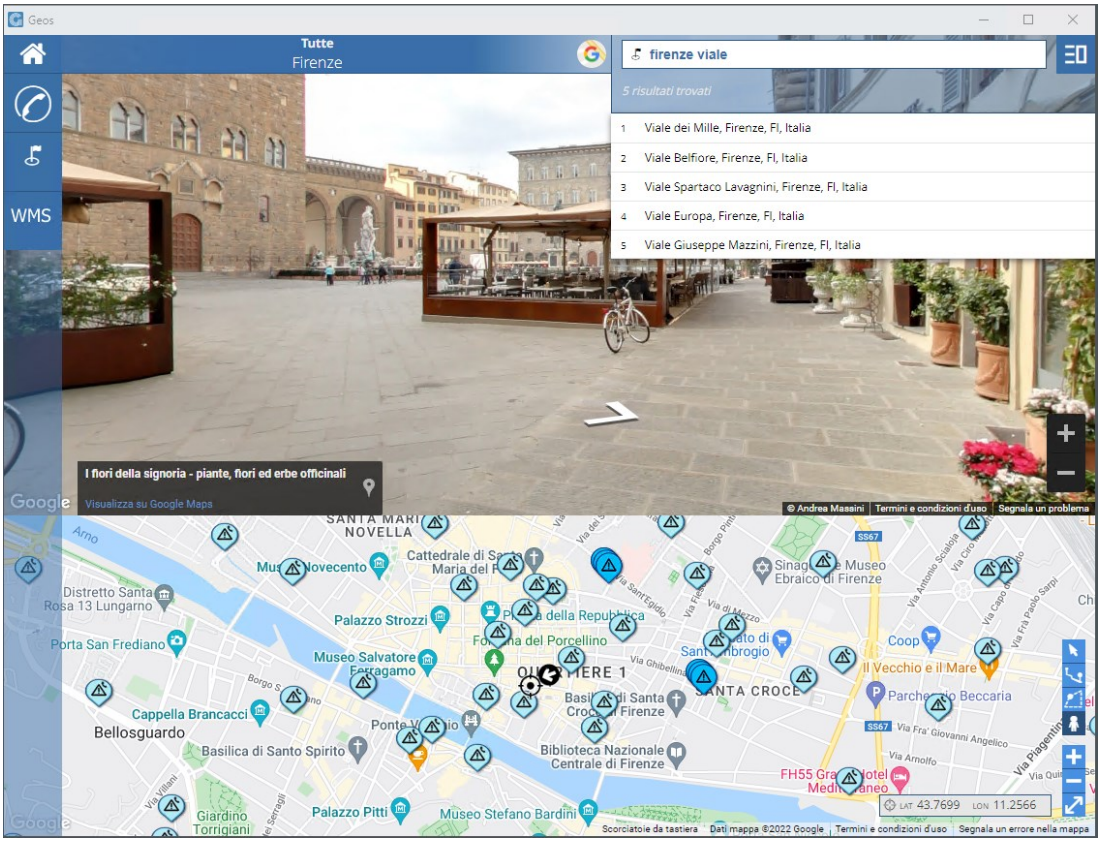


7. MAPPA

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

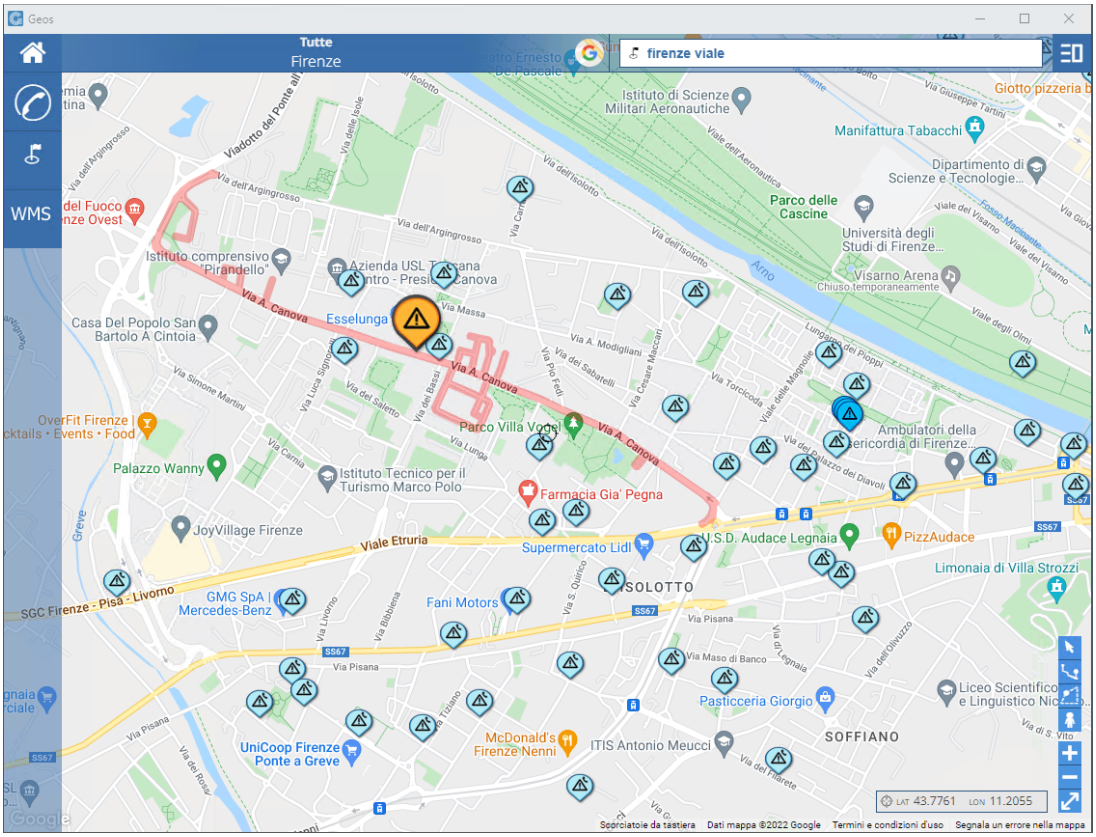
Il GEOS include anche le seguenti funzionalità:

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



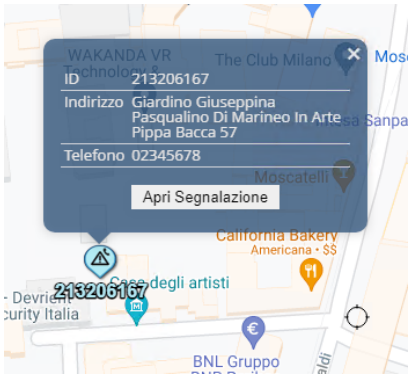
Sulla mappa vengono visualizzate le posizioni delle chiamate e segnalazioni relative ad eventi in corso di gestione. Se dal NUE112 viene effettuata la ricerca di una strada dalla modalità esplosa, la geometria della strada viene evidenziata sul GEOS.

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



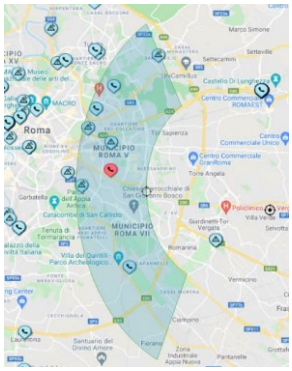
Cliccando sull'icona di tipo cluster verrà mostrato un fumetto contenente i numeri delle segnalazioni localizzate in quel punto.

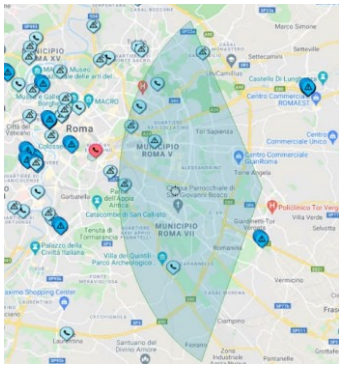
Cliccando sul numero della segnalazione verranno mostrati i dati dell'evento selezionato. Nel fumetto relativo alle visualizzazioni delle informazioni della segnalazione, è stato inserito un pulsante "Apri Segnalazione" che permette di mostrare sul NUE112 la relativa scheda.



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

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





7.1. ICONE

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

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

7.2. RICERCA GOOGLE

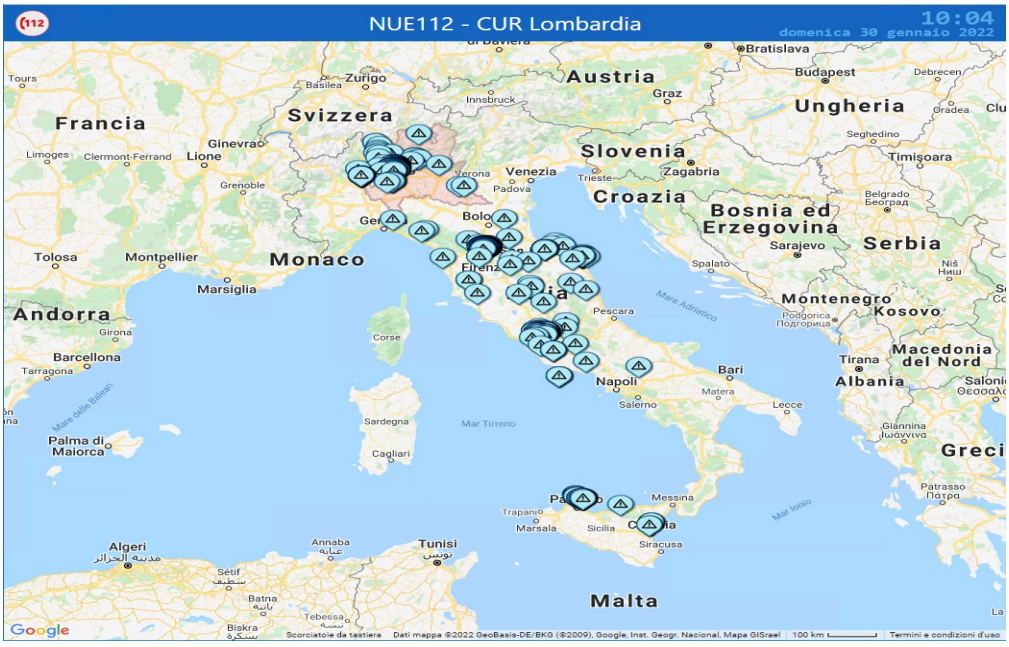
Lo strumento di ricerca Google prevede tre modalità descritte di seguito:

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

8. VIDEOWALL

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

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

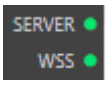


9. TROUBLESHOOTING DI PRIMO LIVELLO

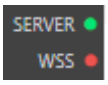
La piattaforma NUE112 è dotata di sistemi di monitoraggio e mitigazione di problematiche applicative di primo livello.

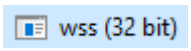
9.1. AUTO DIAGNOSTICA

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

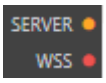


Entrambi i badge verdi, entrambi i servizi (Web Socket e WSS) sono correttamente istanziati.



Il badge relativo al WSS è rosso, il servizio 

non è in esecuzione sulla postazione. L'integrazione NUE112 e POT non funziona. Provare a riavviare il COMPUTER (non la sola applicazione).



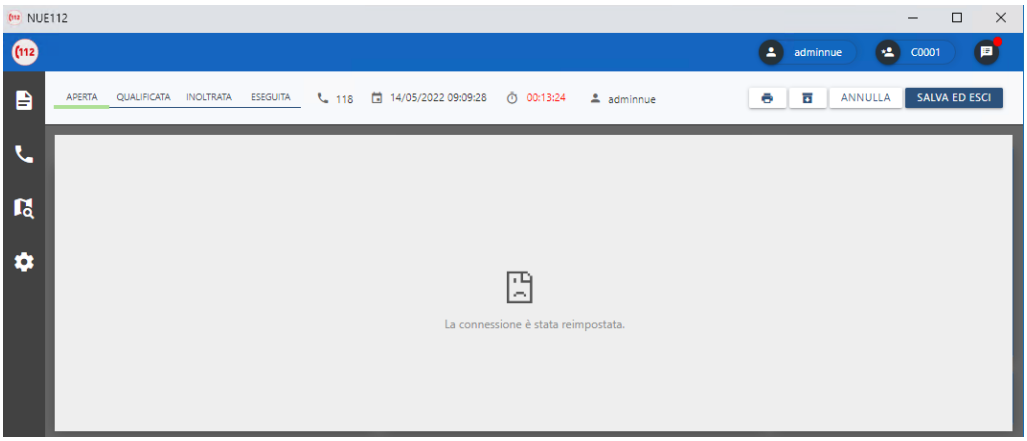
Il badge SERVER è aracione, il servizio Web Socket non è in esecuzione sui server, contattare l'assistenza. Con il Web Socket non funzionante le risposte delle localizzazioni non arrivano sulla postazione. Senza la localizzazione ALI (CED Interforze) si ricorda che alcuni PSAP2 come i Carabinieri non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

9.2 INTEGRAZIONE POT NON DISPONIBILE

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

9.3 RECUPERO SEGNALAZIONE

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

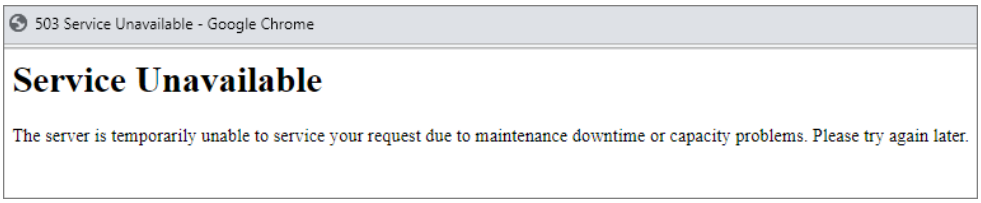


Cliccando sul pulsante cornetta, un message box avvisa l'operatore che sta abbandonando la scheda corrente, cliccando sul pulsante conferma, il sistema abbandona la segnalazione (corrotta) ne crea una nuova, automaticamente e senza intervento da parte dell'operatore, richiede i dati relativi al CLI ed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

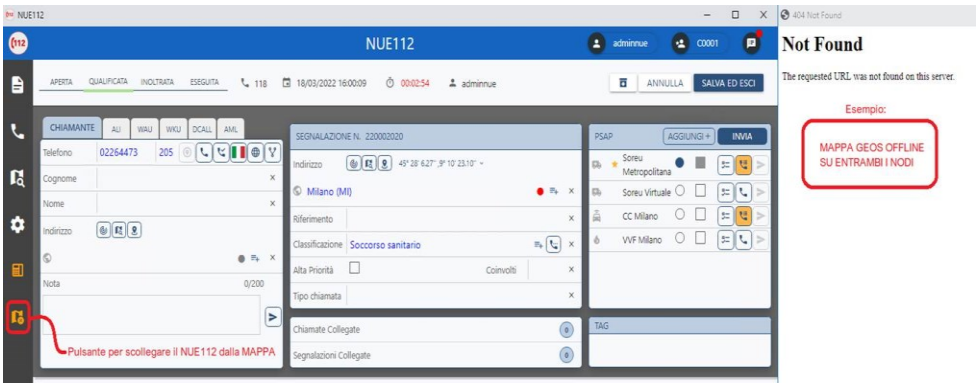
Una volta terminata la gestione della chiamata, nell'elenco delle segnalazioni aperte sarà presente anche la segnalazione abbandonata, che va chiusa come errore.

9.4 SCOLLEGAMENTO MAPPA

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



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



PER SCOLLEGARE LA MAPPA, seguire la seguente procedura:

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

PER COLLEGARE LA MAPPA

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

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

Appendice

Tabella moduli aggiuntivi

N.	Nome	Descrizione	Dati	
			Input	Output
1	MODULO SCHEDA CONTATTO	Permette la raccolta di informazioni relative alla localizzazione del chiamante e alla classificazione dell'evento	CLI del chiamante dal sistema telefonico e Dati di localizzazione dal CED. Tutti gli altri dati raccolti dall'operatore durante l'intervista telefonica	Scatena il processo di dispatch in base alla localizzazione e alla specifica tipologia dell'emergenza
2	MODULO ADAPTER VERSO IL CED INTERFORZE	Componente di integrazione con il Concentratore Interforze esistente presso il CED Interforze del Ministero dell'Interno. Permette la gestione della richiesta dei dati di localizzazione del chiamante sia da utenza fissa sia da utenza mobile e la ricezione di questi dati	CLI (Numero tel chiamante) e OPID (identificativo dell'operatore telefonico che ha trasportato la chiamata).	Posizione del chiamante: • Indirizzo nel caso di chiamata da telefono fisso • Lat-Long e area in caso di chiamata da telefono mobile
3	MODULO ADAPTER VERSO IL PSAP DI 2° LIVELLO	Permette il trasferimento dei dati della scheda contatto ai PSAP 2	Dati provenienti dai moduli precedenti	Trasferimento Minimum Set Data dei dati registrati secondo le specifiche del disciplinare ministeriale sulla scheda contatto
4	MODULO U.U.I.	Il sistema permette di trasferire tramite trasferta telefonica la chiamata al 2° livello unitamente all'identificativo del protocollo	Scheda contatto per identificativo protocollo e CTI per l'invio della telefonata	Stringa dati formattata secondo specifiche CID definite di concerto con il Ministero degli Interni
5	MODULO E-CALL	Ricezione dei dati provenienti dall'apparato di bordo del veicolo incidentato	e-call MSD	Campi specifici e- call della scheda contatto
6	MODULO DISPATCH	Permette in base alla tipologia dell'evento e alla sua localizzazione di attivare la funzione di calcolo per la proposta del PSAP 2 competente per quel tipo di emergenza e il PSAP 2 da informare per conoscenza	Dati di Localizzazione (output del modulo Scheda Contatto)	Attivazione PSAP2 e gestione stato di presa in carico della chiamata
7	MODULO Where ARE U	permette la ricezione dei dati di posizione da parte di smartphone equipaggiati con l'applicazione mobile Where ARE U	Dati provenienti dal server di back-end Where ARE U	Posizione del chiamante così come comunicata dall'APP

Copia informatica per consultazione