

## **DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

**282 / 2022 del 21/07/2022**

**Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE TRA AREU E REGIONE CALABRIA: SERVIZI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO N° 112 TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA IN REGIONE CALABRIA E PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

---

**OGGETTO:** APPROVAZIONE DELLA CONVENZIONE TRA AREU E REGIONE CALABRIA: SERVIZI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NUE 112 TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA IN REGIONE CALABRIA E PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

---

vista la seguente proposta di deliberazione n. 491/2022, avanzata dal Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali

### **IL DIRETTORE GENERALE**

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

**VISTI:**

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991(91/396/CEE) sull'introduzione di un Numero Unico Europeo per le chiamate di emergenza;
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni relativo all'individuazione del Servizio 112 Numero Unico Europeo d'Emergenza (nel seguito anche "Servizio NUE 112") quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del D.Lgs. n. 196/2003 a ricevere chiamate d'urgenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115 e 118;
- l'articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, così come sostituito dalla Legge Regionale del 11 agosto 2015 n. 23, il quale stabilisce che, rispettivamente al comma 3 e al comma 7, "l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia, garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo (...) In riferimento all'attività NUE 112 svolta dall'Agenzia, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla direzione generale della Presidenza della Giunta stessa" e che "In relazione al NUE 112, la Giunta regionale oltre ad assegnare annualmente uno specifico finanziamento secondo quanto previsto dal comma 6, definisce le modalità di collaborazione dell'Agenzia con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale";
- la Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 19 dicembre 2003, concernente "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni";
- gli articoli 68, 69 e 70 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'amministrazione Digitale" e s.m.i.;
- l'articolo 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 31 maggio 2005, recante "Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (legge finanziaria 2005);
- la lettera a) dell'articolo 8 della legge n. 124 del 4 agosto 2015 relativa alla riorganizzazione delle Amministrazioni Pubbliche, la quale prevede l'istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con Centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d'Intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche;

- la Legge Regionale 15 dicembre 2021, n. 32, della Regione Calabria, recante "Istituzione dell'ente di governace della sanità regionale calabrese denominato "Azienda per il Governo della Sanità della Regione Calabria – Azienda Zero";

#### **RICHIAMATE:**

- la Deliberazione della Giunta della Regione Calabria, del 28 marzo 2022, n. 120 recante "Istituzione del Numero Unico Europeo 112 con centrale Unica di Risposta Regionale. Rettifica D.G.R. n. 575 del 23/12/2021 Approvazione Progetto "NUE 112 Calabria";
- la nota prot. n. 559514 del 29.12.2021 della Regione Calabria con la quale ha chiesto al Presidente di Regione Lombardia di avvalersi della collaborazione dell'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU), del relativo know how e software applicativo per la costituzione, l'attivazione e il funzionamento del servizioNUE112;
- il protocollo d'intesa tra Regione Lombardia e Regione Calabria "per l'attuazione in Regione Calabria del Numero Unico Europeo di Emergenza 112, secondo il modello della Centrale Unica di risposta, sottoscritto il 13 gennaio 2022;

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

**RILEVATO** l'interesse delle Parti a collaborare nei predetti ambiti di intervento, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della Legge del 7 agosto 1990, n. 241, recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" il quale prevede che *"Anche al di fuori delle ipotesi previste dall'articolo 14, le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune"*;

**PRESO ATTO** che il Proponente del procedimento attesta la completezza, la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

**ACQUISITI** i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo 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:

- di approvare, autorizzandone la sottoscrizione, il testo della convenzione allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, tra AREU e Regione Calabria, per l'attivazione del servizio NUE 112 tramite Centrale Unica di Risposta in Regione Calabria e per la formazione del personale;
- di dare atto che la presente convenzione disciplina tutti gli aspetti connessi all'utilizzo del Servizio NUE 112", alla non operatività della CUR (Disaster Recovery), al riuso dell'applicativo AREU NUE 112, alla responsabilità, alle risorse umane e alle condizioni economiche connesse al rimborso dei costi, diretti e indiretti, sostenuti da AREU per la realizzazione della convenzione in parola, definendo l'ambito della collaborazione;
- di dare atto che la presente convenzione con durata triennale, decorre dalla data di sottoscrizione, con esclusione del tacito rinnovo;

4. di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri a carico del Bilancio dell'Agenzia;
5. di dare atto che, ai sensi della L. n. 241/1990, responsabile del presente procedimento è il Dott. Andrea Albonico, Direttore della Struttura Complessa Affari Generali e Legali;
6. di disporre che vengano rispettate tutte le prescrizioni inerenti alla pubblicazione sul portale web aziendale di tutte le informazioni e i documenti richiesti e necessari ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., c.d. Amministrazione Trasparente;
7. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo Pretorio on line dell'Agenzia, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (ex art. 32 comma 5 L. n. 69/2009 s.m.i. e art. 17 comma 6 L.R. n. 33/2009).

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

Per il Direttore Amministrativo Luca Filippo Maria Stucchi come da delega acquisita agli atti dell'Agenzia Andrea Albonico

Il Direttore Sanitario Giuseppe Maria Sechi

Il Direttore Generale Alberto Zoli

# MANUALE OPERATORE

## AREU NUE112

### Diritti di Autore e Clausole di Riservatezza

Tutti i diritti riservati.

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

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

## INDICE

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

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



## 1. INTRODUZIONE

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

### 1.1. NUE

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

## 2. TERMINOLOGIE

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

### 2.1. CONTATTO

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

### 2.2. SEGNALAZIONE

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

### 2.3. REPORT

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

## 2.4. ACRONIMI

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

## 3. LOGIN

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

Form di login

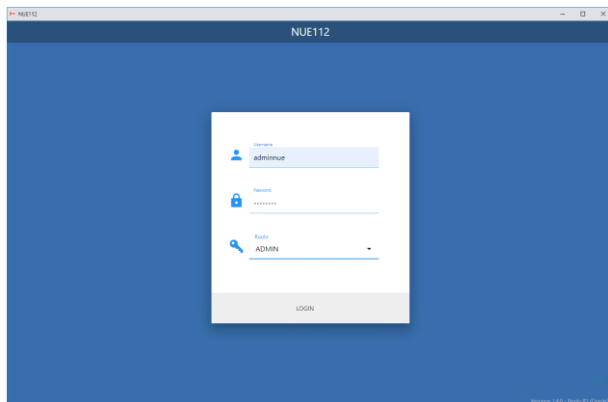


### 3.1. RUOLI APPLICATIVI

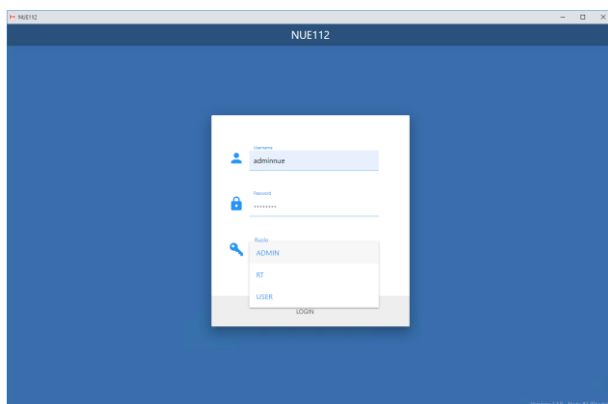
Il sistema prevede tre ruoli applicativi: ADMIN, RT, USER. Nel caso un operatore disponga di più di un livello di accesso, dopo la verifica dell'utenza/password viene mostrato l'elenco dei profili associati, con la possibilità di selezionare quello da utilizzare per l'accesso al sistema.

### 3.2. RUOLI/PERMESSI

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



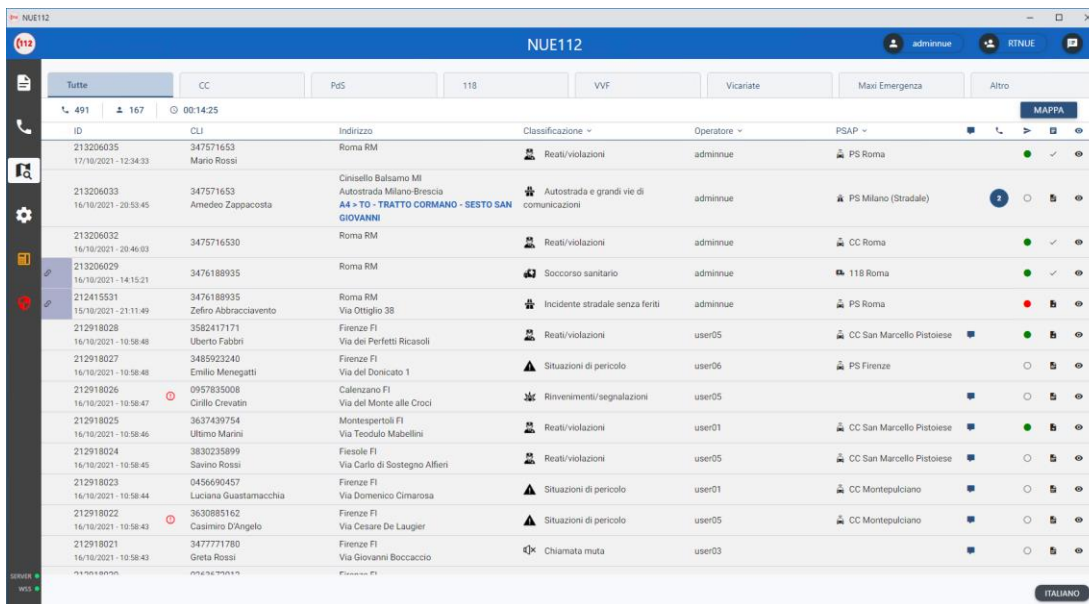
Selezione del ruolo



Elenco dei ruoli

## 4. PAGINA PRINCIPALE

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



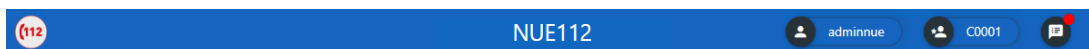
ID	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP
213206035 17/10/2021 - 12:34:33	347571653 Mario Rossi Roma RM	Reati/violazioni	adminnue	PS Roma
213206033 16/10/2021 - 20:53:45	347571653 Amedeo Zappacosta Cinisello Balsamo MI Autostrada Milano-Brescia A4 - TO - TRATTO CORMANO - SESTO SAN GIOVANNI	Autostrada e grandi vie di comunicazioni	adminnue	PS Milano (Stradale)
213206032 16/10/2021 - 20:46:03	3475716530 Roma RM	Reati/violazioni	adminnue	CC Roma
213206029 16/10/2021 - 14:15:21	3476188935 Roma RM	Soccorso sanitario	adminnue	118 Roma
212415531 15/10/2021 - 21:11:49	3476188935 Zefiro Abbracciavento Roma RM Via Ottiglio 38	Incidente stradale senza feriti	adminnue	PS Roma
212918028 16/10/2021 - 10:58:48	3582417171 Uberto Fabbri Firenze FI Via dei Peretti Ricasoli	Reati/violazioni	user05	CC San Marcello Pistoiese
212918027 16/10/2021 - 10:58:48	3485923240 Emilio Menegatti Firenze FI Via del Donicatto 1	Situazioni di pericolo	user06	PS Firenze
212918026 16/10/2021 - 10:58:47	0957835008 Ciriello Crevatin Caltanissetta FI Via del Monte alle Croci	Rinvenimenti/segnalazioni	user05	
212918025 16/10/2021 - 10:58:46	3637439754 Ultimo Marini Montespertoli FI Via Teodulo Mabbellini	Reati/violazioni	user01	CC San Marcello Pistoiese
212918024 16/10/2021 - 10:58:45	3830235899 Savino Rossi Fiesole FI Via Carlo di Sostegno Affini	Reati/violazioni	user05	CC San Marcello Pistoiese
212918023 16/10/2021 - 10:58:44	045690457 Luciana Guastamacchia Firenze FI Via Domenico Cimarosa	Situazioni di pericolo	user01	CC Montepulciano
212918022 16/10/2021 - 10:58:43	3630885162 Casimiro D'Angelo Firenze FI Via Cesare De Laugier	Situazioni di pericolo	user05	CC Montepulciano
212918021 16/10/2021 - 10:58:43	3477771780 Greta Rossi Firenze FI Via Giovanni Boccaccio	Chiamata muta	user03	

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

### 4.1. LINGUA APPLICATIVO

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

### 4.2. INTESTAZIONE



L'intestazione, riportata in alto, è formata a partire da sinistra, dal logo del Numero Unico Europeo, il titolo con indicato la centrale operativa e/o il nodo applicativo, l'operatore attivo, il riferimento all'RT in turno ed il pulsante per aprire la bacheca avvisi. Sull'icona per l'accesso alla bacheca la presenza di un badge rosso indica la presenza di nuovi avvisi.

#### 4.2.1. BACHECA AVVISI

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

ID	CLI	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP
210000010	335678909 Mario Rossi	Milano MI Via Quinto Romano	Reati/violazioni	adminnue	PSAP
210000009	023456789 Pietro Marchi	Milano MI Viale Monza 237	Reati/violazioni	adminnue	CC
210000005	023456789 Pietro Marchi	Milano MI Viale Monza 237	Reati/violazioni	adminnue	CC
210000008	055264473 Michele Bianchi	Firenze FI Via Laura	Ferita	adminnue	118
210000003	055264473 Michele Bianchi	Firenze FI Via Laura 46	Soccorso tecnico urgente	adminnue	115
210000006	3206789056 Alessio Brambilla	Milano MI	Soccorso sanitario	adminnue	SOR
210000004	3478909671 Roberto Michelotti	Mare Ancona AN	Soccorso in mare, aree portuali, laghi, fiumi	adminnue	CP Ancona
210000002	33512345679 Giorgio Conti	Bergamo BG Via Fratelli Rota 21	Informazioni	adminnue	
210000001	02246789 Mario Rossi	Milano MI Via Romolo Gessi 14	Reati/violazioni	adminnue	PS Milano

**Bacheca**

Dal: 03/02/2021 00:00  
Al: 25/03/2021 23:59

Messaggio / Avviso 4

Dal: 03/02/2021 00:00  
Al: 22/03/2021 23:59

Messaggio / Avviso 2

Dal: 04/02/2021 00:00  
Al: 30/03/2021 23:59

Messaggio / Avviso 3

Dal: 01/02/2021 00:00  
Al: 22/03/2021 23:59

Messaggio / Avviso 1

ITALIANO

A destra la bacheca aperta con visualizzati gli avvisi attivi.

Il contenuto dell'avviso comprende:

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

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

## 4.3. MENU

Il menu principale raccoglie le seguenti funzioni:

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



### 4.3.1. SOTTOMENU STRUMENTI

Il sottomenu raccoglie le seguenti funzioni:

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



### 4.3.2. STATO DEI SERVIZI

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



### 4.3.2. USO DEL TASTO ESCAPE (ESC)

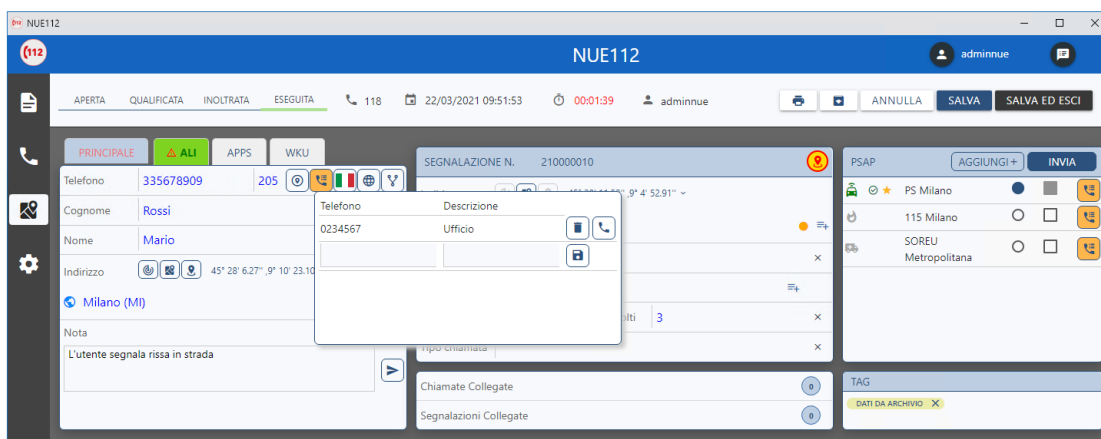
È possibile uscire dalle maschere di dettaglio (es. indirizzo esploso) utilizzando il tasto ESC o cliccando con il mouse al di fuori della maschera stessa.

### 4.3.3. TASTI FUNZIONE

È possibile effettuare le principali operazioni telefoniche utilizzando i tasti funzione: **F9** per rispondere alla prima chiamata in coda, **F10** per creare una nuova segnalazione, importare CLI ed OPID ed avviare la localizzazione del chiamante, **F11** per importare CLI ed OPID ed avviare i servizi di localizzazione, **F12** per agganciare la chiamata in corso.

## 4.4. REPORT

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



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

### 4.4.1. STATI DELLA SEGNALAZIONE

Gli stati della segnalazione sono:

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

### 4.4.2. GESTIONE DEL REPORT



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

- **Archivia:** permette l'archiviazione del Report, rimuovendolo dall'elenco sinottici di tutti gli operatori. Tale Report può essere consultato dagli amministratori/RT attraverso il pannello di ricerca del modulo configuratore.
- **Salva:** permette di salvare le modifiche apportate al Report (**funzione disattivabile**).
- **Salva ed Esci:** permette di salvare le modifiche apportate al Report, chiudendolo e facendo tornare l'applicativo sul sinottico.

#### 4.4.3. SEZIONE CONTATTO (CHIAMANTE)

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



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



- **"Target":** accesso alla maschera di Reverse-Geocoding integrato;
- **"Trova sulla mappa":** localizza l'indirizzo sulla mappa;
- **"Importa coordinata":** forza la coordinata, importandola dalla mappa;
- **"Promuovi":** copia l'indirizzo del contatto/chiamante sulla segnalazione;
- **"Invio":** salva l'annotazione e la inoltra a tutte le postazioni che stanno visionando il report;
- **"Mondo":** attiva/disattiva la ricerca dell'indirizzo esteso. Di default, con icona di colore grigio, la ricerca degli indirizzi è limitata all'area di competenza della CUR, attivandola permette la ricerca sul tutto il viario nazionale;

- La coordinata può essere mostrata nel formato sessagesimale o decimale.

#### 4.4.3.1. SERVIZI DI LOCALIZZAZIONE

Alla risposta della chiamata viene importato il CLI e l'OPID e vengono interrogati i servizi di localizzazione configurati. Il sistema utilizza i dati del primo servizio che risponde per determinare l'indirizzo di riferimento. Alla ricezione della localizzazione se il campo nella sezione del contatto è vuoto, il sistema lo valorizza con l'indirizzo determinato mediante l'algoritmo di reverse-geocoding.

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



- Bandierina colorata: indica il colore dell'area o dell'icona associata al sistema di localizzazione;
- Indicatore numerico: mostra il numero di localizzazioni totali presenti ed il numero della localizzazione che si sta visionando (nell'esempio **[2/3]** la seconda di tre totali);
- **"Frecce"**: permette di muoversi tra le localizzazioni ricevute;
- **"Rilocalizza"**: interroga nuovamente il singolo sistema di localizzazione;
- **"Trova sulla mappa"**: localizza l'indirizzo sulla mappa;
- **"Promuovi"**: copia i dati dal pannello di localizzazione su quello del chiamante/contatto.

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

CHIAMANTE	<b>ALI</b>	WU	WKU	DCALL	AML
2 / 3					
Data: 02/03/2022 08:59:40 Accuratezza: -					
Cognome	Ierardi				
Nome	Bartolomeo				
Indirizzo	Piazza dei Daini -n 98 , Milano (MI)				
Coordinate					
Compagnia					
Altro					

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

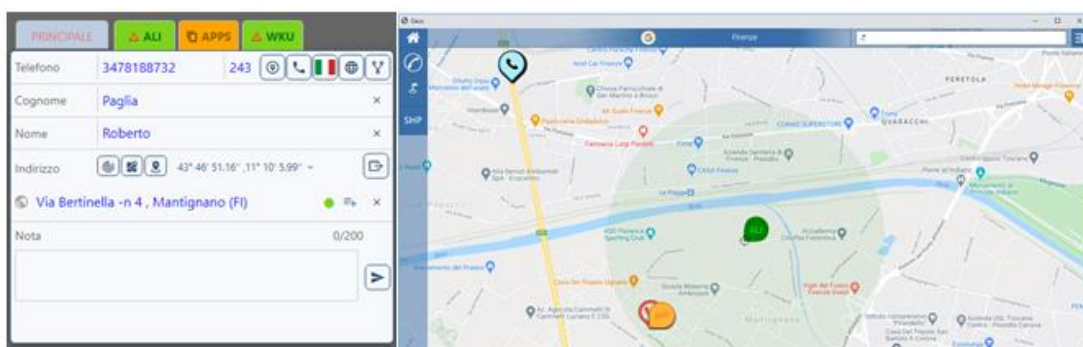


L'indirizzo ricevuto dal servizio di localizzazione è utilizzato come localizzazione del contatto.



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

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



Elenco dei servizi di localizzazione configurabili:

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

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

#### 4.4.3.2. RICERCA INDIRIZZI

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

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

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



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

	Comune o località
	Toponimo
	Punto di interesse (POI)

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

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

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

SEGNALAZIONE N. 210000030

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

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

Riferimento

Classificazione

Alta Priorità ☐ Coinvolti

Tipo chiamata

SEGNALAZIONE N. 210000030

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

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

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

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


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

Alta Priorità ☐ Coinvolti

Tipo chiamata

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

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

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

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

#### 4.4.3.3. SUPERAMENTO DISTANZA DI GUARDIA

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

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



CHIAMANTE

ALI

APP

WKU


DCALL


AML


Telefono


334789009

244









Cognome

Rossi


×


Nome


Mario

×


Indirizzo








44° 3' 17.68" , 10° 9' 41.39" ~




Massa (MS)




×

Nota


0/200





SEGNALAZIONE N. 213206291




Indirizzo








43° 2' 43.94" , 10° 54' 3.88" ~



Massa Marittima (GR)




×

Riferimento

×

Classificazione

Reati/violazioni



×

Alta Priorità

☐

Coinvolti

×

Tipo chiamata

×

Chiamate Collegate

0

Segnalazioni Collegate


0


PSAP


AGGIUNGI +

INVIA

CC Follonica









VVF Grosseto

☐



118 Siena Grosseto

☐



TAG

#### 4.4.3.4. RICERCA GOOGLE

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

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




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

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

#### 4.4.3.5. COORDINATE FORZATE

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





Di seguito sono descritti i passi necessari:

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

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

#### 4.4.3.6. BADGE DI QUALITÀ DELLA LOCALIZZAZIONE

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

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



#### 4.4.3.7. NUMERAZIONI AGGIUNTIVE DELLE CHIAMATE

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

The screenshot shows a software interface for managing contacts. At the top, there are tabs for 'CHIAMANTE', 'ALI', 'WAI', 'WKU', 'DCALL', and 'AML'. A status bar on the right indicates 'SEGNALAZIONE N. 220001894'. The main contact card for 'Rossi Mario' includes fields for 'Telefono' (3471234567), 'Cognome' (Rossi), 'Nome' (Mario), 'Indirizzo' (Viale Monza -n 152, Milano (MI)), and 'Nota'. A right-hand panel displays a list of additional phone numbers and their descriptions:

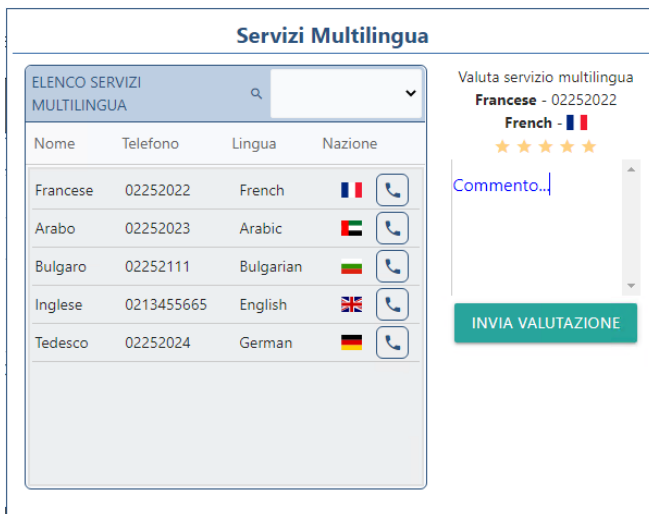
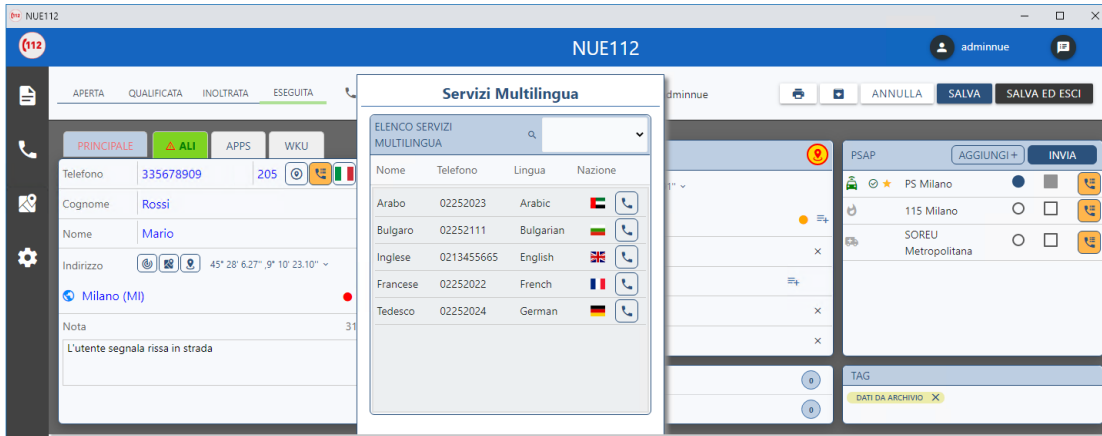
Telefono	Descrizione
021234567	Ufficio
331456789	Cell. alternativo

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

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

#### 4.4.3.8. SERVIZIO MULTILINGUE

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



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

#### 4.4.3.9. CAMBIO LINGUA REPORT

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

MAIN		ALI	APPS	WKU	DCALL	AML
Phone	3471234567	243				
Surname	Rossi					
First name	Mario					
Address	45° 30' 20.22" , 9° 13' 21.54"					
	Viale Monza -n 152 , Milano (MI)					
Note	0/200					
<div></div>						
<div></div>						

REPORT N. 220001894	
Address	45° 30' 20.22" , 9° 13' 21.54"
	Viale Monza -n 152 , Milano (MI)
Reference	
Classification	Road Accident
High Priority	✓
Involved	2
Call Type	
Related Calls	
Related Reports	

#### 4.4.4. SEGNALAZIONE

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

The screenshot shows the NUE112 application interface. The top bar displays the application name and user information. The main form contains the following fields:

- Telefono:** 335678909
- Cognome:** Rossi
- Nome:** Mario
- Indirizzo:** Via Quinto Romano, Milano (MI)
- Riferimento:** Vicino edicola
- Classificazione:** Reati/violazioni
- Alta Priorità:** ☐
- CoINVOLTI:** 3
- Tipo chiamata:** (dropdown menu)

On the right side, there is a section for "PSAP" with buttons for "AGGIUNGI+", "INVIA", "Trasferta" (023456789), and "Sollecito" (02567009). At the bottom, there are sections for "Chiamate Collegate" and "Segnalazioni Collegate".

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

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


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

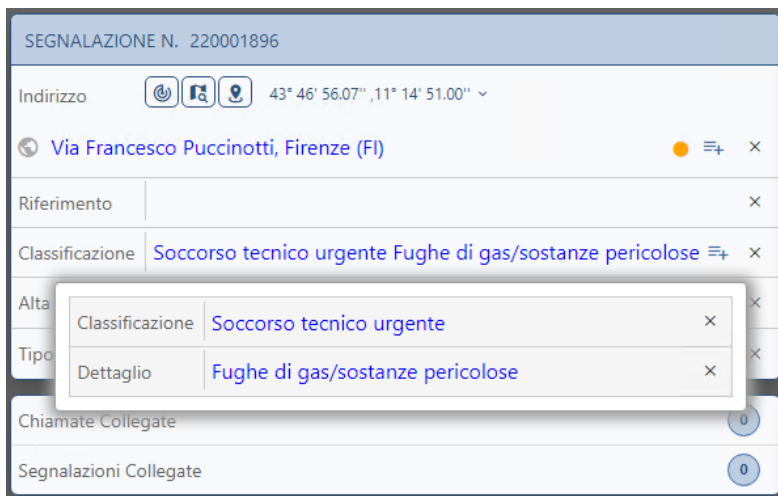
Per impostare l'alta priorità della segnalazione è presente il campo "Alta Priorità" attivabile/disattivabile tramite click del mouse. Per indicare il numero di persone coinvolte da collegare alla segnalazione è necessario valorizzare il campo "CoINVOLTI" con un numero.

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




##### 4.4.4.1. INSERIMENTO CLASSIFICAZIONE




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


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






SEGNALAZIONE N. 220001896


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


 Via Francesco Puccinotti, Firenze (FI)  


Riferimento 


Classificazione Soccorso tecnico urgente Fughe di gas/sostanze pericolose  


Alta 

Tipologia 

Chiamate Collegate 

Segnalazioni Collegate 

Classificazione Soccorso tecnico urgente 

Dettaglio Fughe di gas/sostanze pericolose 

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

#### 4.4.5. MATCHING LIST

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

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

Matching List							
Tutte		CC	PdS	118	VVF	Vicariate	Altro
Segnalazioni Collegabili		Approfondisci		Area di Interesse: 200 m		MAPPA	
ID/T. decorso	CLI	Chiamante	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP	
213206458 00:00:57	021122333				adminnue		○ A
213206454 16:01:53	021122333	Rossi Mario	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	areu_rt	PS Milano	● ✓
213206453 16:10:39	021122333	Rossi Mario	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Furto	areu_rt	CC Milano	●

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

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

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

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

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

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

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

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

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

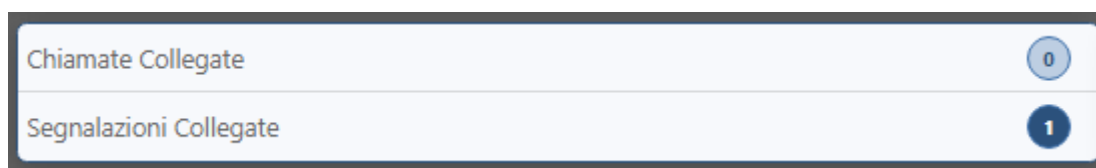


**Collega Chiamata:** permette di associare la chiamata in corso ad una segnalazione presente in ML. La chiamata deve essere in stato **"APERTA"** e la segnalazione al quale collegarla non deve essere in stato di archiviata **"A"**.

#### 4.4.5.2. COLLEGA SEGNALAZIONE

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

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



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

213206459 16/11/2021 - 09:32:45	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	adminnue	PS Milano	0
213206454 15/11/2021 - 16:31:13	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	areu_rt	PS Milano	1

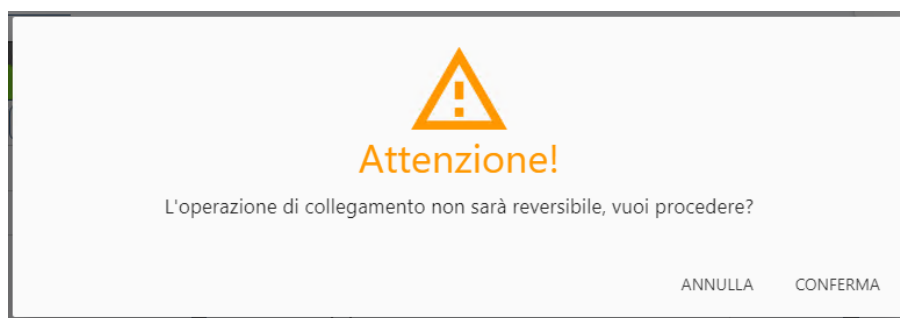
È possibile annullare il collegamento, cliccando sull'icona relativa al numero di segnalazioni collegate. Una finestra permetterà la selezione del collegamento da rimuovere.

#### 4.4.5.1. COLLEGA CHIAMATA

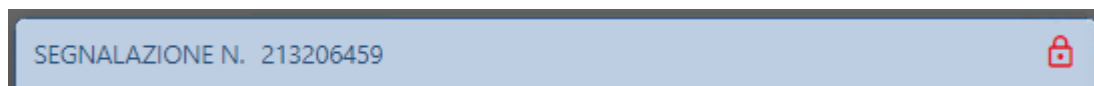
Il collegamento della chiamata, **pensato per una rapida gestione del sollecito**, ha l'effetto di collegare la segnalazione presentata nella ML alla chiamata attualmente gestita dall'operatore.

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

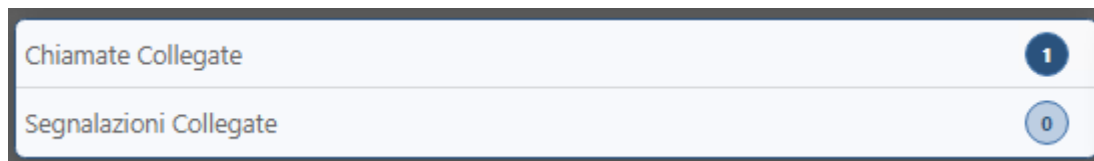
Il collegamento, una volta creato, **non può essere revocato** (annullare l'operazione di collega) un messaggio di conferma "protegge" l'operazione;



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



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





















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



#### 4.4.6. SEZIONE PSAP

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

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

PSAP		AGGIUNGI +		INVIA		
	  CC Firenze	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>			
	 PS Firenze	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	118 Firenze Prato	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>			
	VVF Firenze	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>			

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

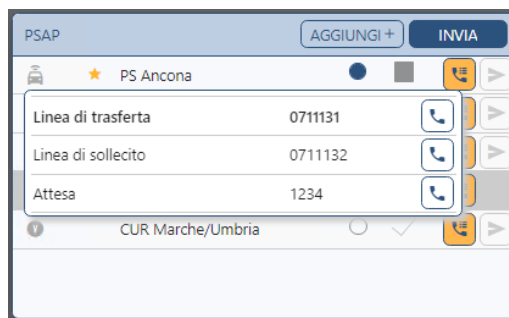
L'ente primario viene segnalato all'operatore con l'icona stella (☆) e posizionato in cima alla lista di quelli disponibili.

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

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


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

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



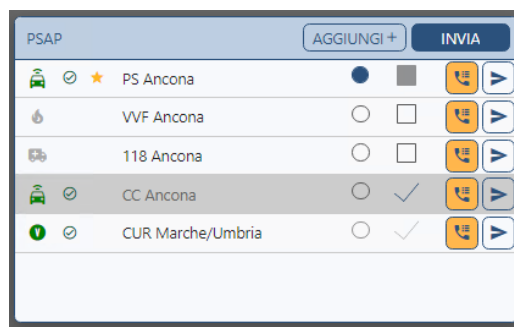
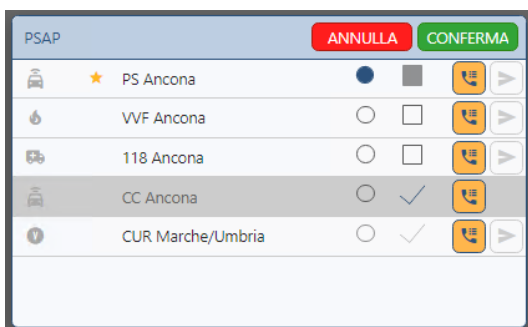
#### 4.4.6.1. INVIO DELLA SCHEDA CONTATTO

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

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

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

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



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

#### 4.4.7. TAG

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

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

## 4.5. SINOTTICO

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

Tutte	CC	PdS	118	VVF	Vicariate	Altro
352	52	01:14:16				
ID/Data - Ora	CLI/Cognome e nome	Indirizzo	Classificazione	Operatore	PSAP	
220001894 01/03/2022 - 14:32:19	3471234567 Mario Rossi	Milano MI Viale Monza 152	Incidente stradale senza feriti	adminnue	CC Milano Soreu Metropolitana	✓
220001888 28/02/2022 - 12:07:38	3356325122	Roma RM Via del Trullo 169	Reati/violazioni	adminnue	PS Roma CC Roma	✓
220001887 28/02/2022 - 11:24:41	02118	Milano MI Viale Monza 152	Reati/violazioni	adminnue	CC Milano	✓
220001886 28/02/2022 - 11:18:07	335612312	Milano MI Via Socrate	Soccorso sanitario	adminnue	Soreu Metropolitana	✓
220001885 28/02/2022 - 11:12:36	347571653	Milano MI	Reati/violazioni	adminnue	CC Milano	✓
220001884 26/02/2022 - 13:39:02	3476188935 Rossi	Pisa PI	Reati/violazioni	adminnue	CC Pisa 118 Livorno Pisa	✓
220001883 26/02/2022 - 13:37:37	3476188936 Mario Rossi	Firenze FI	Reati/violazioni	adminnue	CC Firenze PS Firenze	✓
220001882 26/02/2022 - 13:28:17	3476188935	Milano MI Via Socrate 41	Soccorso sanitario	adminnue	Soreu Metropolitana	✓
220001881 25/02/2022 - 11:28:27	3476188935 Rossi			adminnue		✓
220001879 24/02/2022 - 11:21:39	033223344550 Marco Riminucci	Pesaro PU Via Andrea Costa	Reati/violazioni	adminnue		2
220001877 24/02/2022 - 11:14:04	033223344550 Marco Riminucci	Pesaro PU Via Lubiana 31		adminnue		2
220001876 23/02/2022 - 17:50:18		Ischia di Castro VT	Reati/violazioni	adminnue		✓
220001875	3341965901	Empoli FI Via D'Annunzio 7	Diminuzione notturna	adminnue	CC Empoli	✓

### 4.5.1. TAB

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

#### 4.5.1.1. STRUTTURA GENERICA TAB







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

### 4.5.2. LISTA REPORT (SINOTTICO)


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

#### 4.5.2.1. STRUTTURA LISTA REPORT

Ogni Report viene illustrato utilizzando la seguente struttura:

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

#### 4.5.2.2.1. FILTRI DINAMICI PER COLONNA

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


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

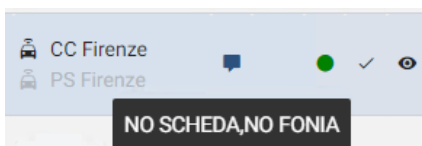
L'immagine mostra un esempio di utilizzo del filtro dinamico per la colonna **Classificazione** evidenziata in giallo per segnalare la presenza di un filtro attivo. Nella parte sottostante è rappresentato la lista di valori utilizzabili per il filtro, evidenziato in giallo è il valore attualmente utilizzato.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

selezionare più valori con i quali filtrare l'elenco, in questo caso l'elenco risultante sarà l'unione delle segnalazioni trovate per ogni filtro applicato.


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




#### 4.5.2.2.2. NOTE STRUTTURATE

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



#### 4.5.2.2.3. CHIAMATE COLLEGATE

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

213206459 16/11/2021 - 08:32:45	021122333 Mario Rossi	Milano MI Piazza del Duomo Piazza Duomo	Allarmi telefonici	adminnue	PS Milano CC Milano	  
08:32:45	021122333	Milano MI		adminnue		
10:23:54	021122333			adminnue		

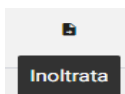
#### 4.5.2.2.4. STATO D'INVIO DEL REPORT

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

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

#### 4.5.2.2.5. STATO DEL REPORT

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



#### 4.5.2.2.6. ANTEPRIMA REPORT

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

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

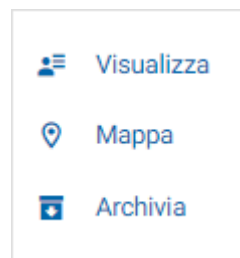
#### 4.5.2.2.7. MENÙ TASTO DESTRO

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

**Visualizza:** apre a video il report selezionato

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

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



## **5. RISPONDERE ALLA CHIAMATA**

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

### **5.1. RISPONDERE AD UNA CHIAMATA**

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

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

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

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

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

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

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

### **5.2. COMPILAZIONE DELLA SEGNALAZIONE**

Utilizzare la sezione segnalazione per comprendere al meglio la procedura.

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



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

### 5.3. COLLEGAMENTO CONTATTI E SEGNALAZIONI

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

### 5.4. INSERIMENTO TAG

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

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

### 5.5. SELEZIONE PSAP ED INVIO SCHEDA CONTATTO

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

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

### 5.6. PASSI CONCLUSIVI PER LA CREAZIONE DEL REPORT


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

## 6. FUNZIONALITA' AGGIUNTIVE

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

### 6.1. REVERSE-GEOCODING

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

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



Decimale ☒ Sessagesimale

Latitudine  
45.436472

Longitudine  
9.173681

Raggio  
125m

CERCA

**Risultati del Reverse Geocoding**

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

☒ Importa la coordinata nel riferimento

ANNULLA IMPORTA

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

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

Altre funzionalità presenti sulla finestra sono:

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

## 6.2. CONTATTI SOSPESI

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



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

**Sospensione Contatto**

Numero | 3351234567

Minuti |  60min

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

**Contatto già sospeso**

Numero | 3351234567

Inizio Sospensione | 2021-08-05 17:06:28

Durata | 60 Minuti

Fine Sospensione | 2021-08-05 18:06:28

Operatore | adminnue










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

Telefono **3351234567** 244      

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.

ATTENZIONE! Questo contatto è **sospeso** fino alle ore 05/08/2021 18:06:28

CHIAMANTE ALI APPS WKU DINAMICA... SEGNALEZIONE N. 211456189 PSAP

Telefono **3351234567** 244       Indirizzo   

### 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);

☒ UMBRIA - ORVIETO (TR) - ZONA 1

☐ UMBRIA - ORVIETO (TR) - ZONA 2

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

AGGIUNGI NUOVA SOSPENSIONE

Tipologia **PUBSIC** PSAP Da Sostituire **PS Ancona**

PSAP Sostitutivo **CC Ancona**

Area Di Competenze **MARCHE - ANCONA (AN) - ZONA C OVEST**

Data Inizio **20/12/2021** **00** **00**

Data Fine **20/12/2021** **23** **59**

Nota  
Veicolo di servizio non disponibile

35/50

**SALVA** **ANNULLA**

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

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






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

*Direttiva scaduta*

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

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

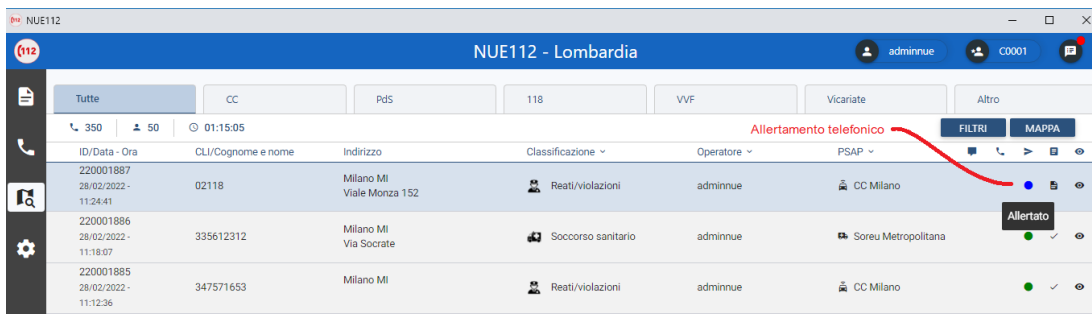
Posizionandosi con il mouse sull'ente sostitutivo un banner riporta il nome dell'ente sostituito, la data di scadenza della sostituzione e l'eventuale nota inserita in fase di configurazione.

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

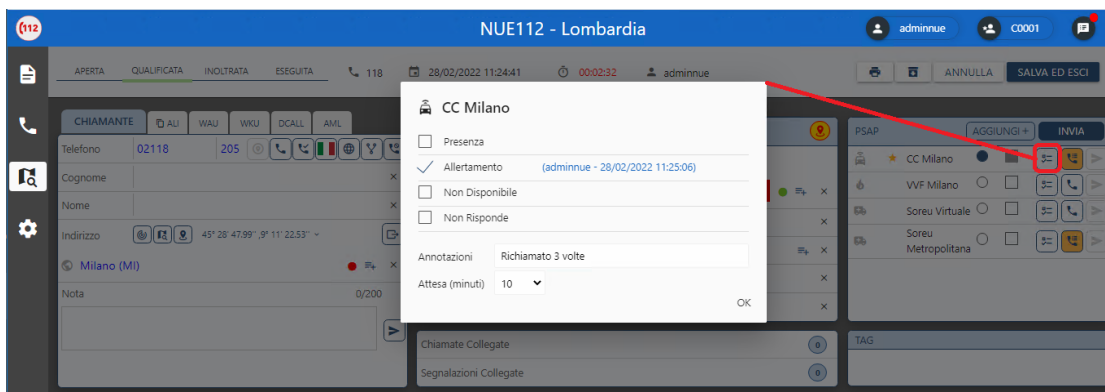
Sostituisce **PS Ascoli Piceno** fino al **20/12/2021 23:59**  
[Nota: Auto di servizio guasta]

## 6.4. ALLERTAMENTO TELEFONICO

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



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



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

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

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

## 6.4. PSAP ESTEMPORANEI

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

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

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

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

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

**PSAP inattivi**

CC Firenze +

**PSAP sostituiti**

PS Firenze (Autostradale) +

**PSAP estemporanei**

Tipologia: PUBSIC Filtro:

CC Amelia +

CC Ancona +

CC Ancona (Tele Allarmi) +

CC Arezzo +

OK

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

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

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

Localizzazione del civico tramite Google

Ricerca: Viale Monza 345 Milano

ANNULLA LOCALIZZA

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



Localizzazione del civico tramite Google

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



ANNULLA IMPORTA

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

## 6.5. GESTIONE ASSONANZE (NOTE SUL VIARIO)

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






















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

Comune	Milano (MI)		x
Località			
Toponimo	Via Socrate		x
Civico	44		x
Incrocio			x
POI	Carrozzeria Socrate	 	x

Nota sul comune di Milano

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.

SEGNALAZIONE N. 220002218		PSAP <span>AGGIUNGI +</span> <span>INVIA</span>	
Indirizzo	  45° 31' 7.44" , 9° 13' 43.56" v	 CC Milano  	
	 Carrozzeria Socrate, Via Socrate -n 44 , Milano (MI)    x	 VVF Milano  	
Riferimento	[45.520162]9.226	 Soreu Virtuale  	
Classificazione	Reati/violazioni	 Soreu  	
Alta Priorità	<input type="checkbox"/>	 Soreu metropolitana  	
Tipo chiamata			

Milano (MI) → Nota sul comune di Milano  
Via Socrate → Nota su Via Socrate  
Carrozzeria Socrate → Nota sul POI - Carrozzeria socrate

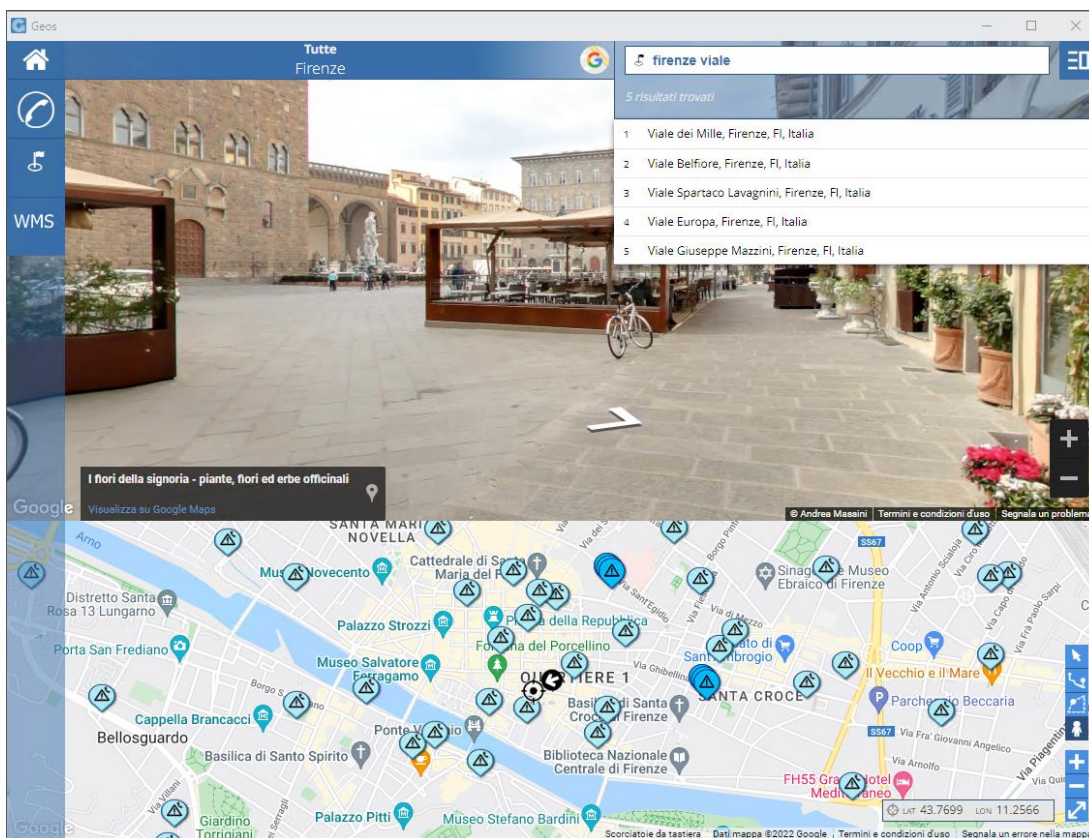
N.B. Le note associate all'indirizzo **non vengono** inviate al PSAP2.

## 7. MAPPA

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

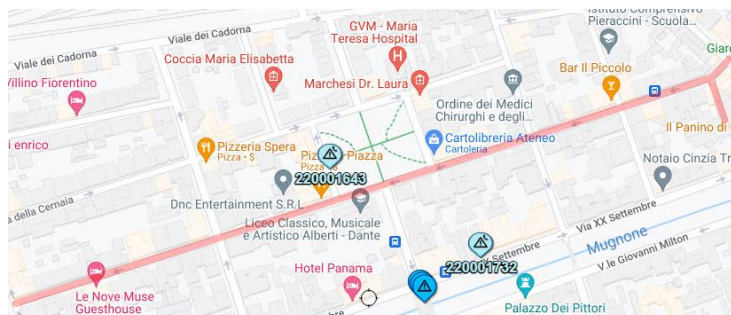
Il GEOS include anche le seguenti funzionalità:

- Differenti livelli di mappa quali: mappa locale TomTom, vari livelli Google, OSM
- Street View integrato;
- Calcolo del percorso punta e clicca;
- Ricerca indirizzi/POI mediante API di Google;
- Ricerca coordinate (formato decimale o sessagesimale);
- Invio delle coordinate al gestionale NUE12 (per Reverse-Geocoding);
- Strumento di misura lineare/aree;
- Possibilità di visualizzare livelli aggiuntivi in formato Shapefile o WMS.

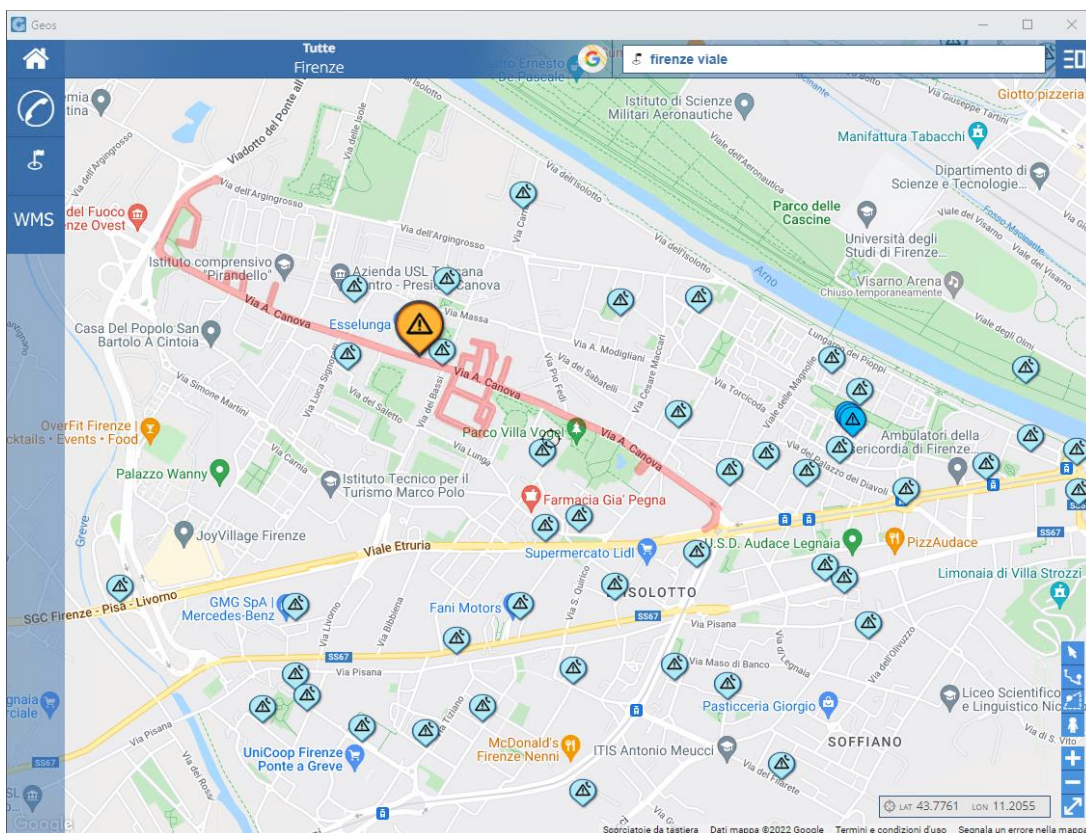


Sulla mappa vengono visualizzate le posizioni delle chiamate e segnalazioni relative ad eventi in corso di gestione. Se dal NUE12 viene effettuata la

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

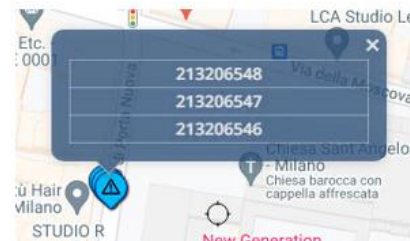


Nel caso di eventi con coordinate coincidenti, questi vengono rappresentati mediante un'icona specifica (cluster).

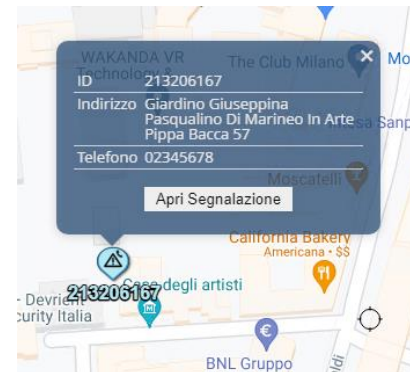




Cliccando sull'icona di tipo cluster verrà mostrato un fumetto contenente i numeri delle segnalazioni localizzate in quel punto.

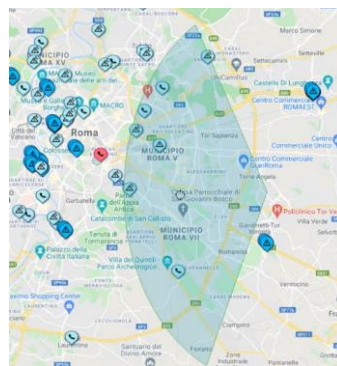
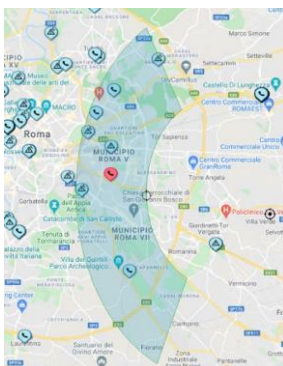


Cliccando sul numero della segnalazione verranno mostrati i dati dell'evento selezionato. Nel fumetto relativo alle visualizzazioni delle informazioni della segnalazione, è stato inserito un pulsante "Apri Segnalazione" che permette di mostrare sul NUE112 la relativa scheda.



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

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



## 7.1. ICONE

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

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

## 7.2. RICERCA GOOGLE

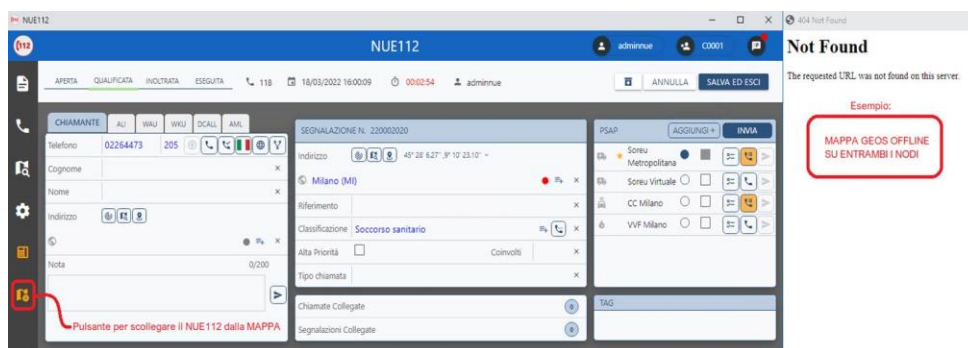
Lo strumento di ricerca Google prevede tre modalità descritte di seguito:

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



## 7.3. SCOLLEGAMENTO MAPPA

A fronte di un grave malfunzionamento che coinvolga la componente MAPPA, per evitare che il NUE112 continui a mandare richieste al GEOS, che potrebbero creare problemi alla normale operatività, l'OT ha la possibilità di "SCOLLEGARE LA MAPPA", utilizzando l'apposito tasto presente nel menù strumento del gestionale. Cliccando sul pulsante un toast "Mappa scollegata!" compare in alto a destra.



**PER SCOLLEGARE LA MAPPA**, seguire la seguente procedura:

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

**PER COLLEGARE LA MAPPA**

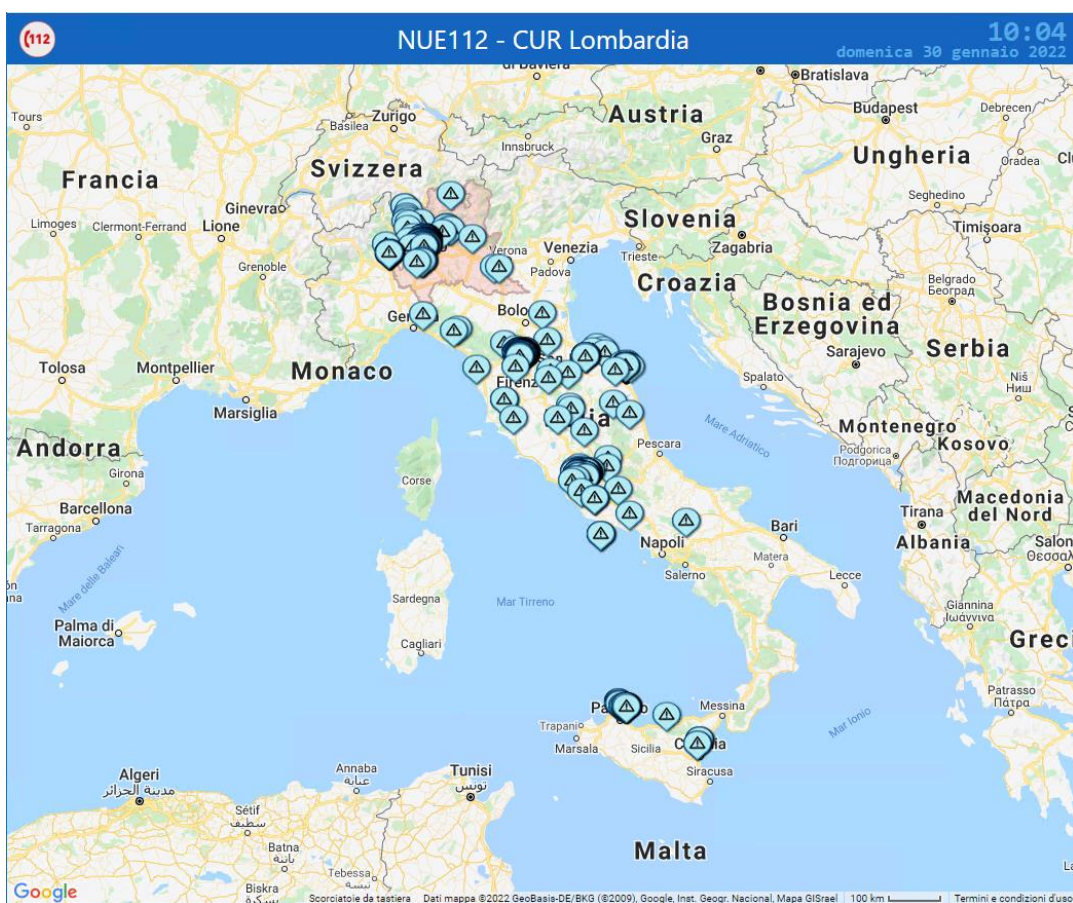
- È sufficiente cliccare sul pulsante apri mappa presente sulla barra principale del NUE112.

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

## 8. VIDEO WALL

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.





**Tabella moduli aggiuntivi**

N.	Nome	Descrizione	Dati	
			Input	Output
1	MODULO SCHEDA CONTATTO	Permette la raccolta di informazioni relative alla localizzazione del chiamante e alla classificazione dell'evento	CLI del chiamante dal sistema telefonico e Dati di localizzazione dal CED.  Tutti gli altri dati raccolti dall'operatore durante l'intervista telefonica	Scatena il processo di dispatch in base alla localizzazione e alla specifica tipologia dell'emergenza
2	MODULO ADAPTER VERSO IL CED INTERFORZE	Componente di integrazione con il Concentratore Interforze esistente presso il CED Interforze del Ministero dell'Interno. Permette la gestione della richiesta dei dati di localizzazione del chiamante sia da utenza fissa sia da utenza mobile e la ricezione di questi dati	CLI (Numero tel chiamante) e OPID (identificativo dell'operatore telefonico che ha trasportato la chiamata).	Posizione del chiamante:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzo nel caso di chiamata da telefono fisso</li> <li>• Lat-Long e area in caso di chiamata da telefono mobile</li> </ul>
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

## ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE

SERVIZIO NUE - PROSPETTO COSTI		
CATEGORIA	TIPO SERVIZIO ATTIVITÀ	IMPORTI STIMATI
<b>FORMAZIONE</b>	Rimborso costi personale, comprese spese per viaggio, vitto e alloggio	€ 205.815,74
<b>PERSONALE AREU HQ</b>	Rimborso costi personale, comprese spese per viaggio, vitto e alloggio	€ 63.554,12
<b>DISASTER RECOVERY (DR)</b>	Rimborsi costi una tantum e canoni annuali per 2 anni	€ 112.080,18
<b>CONSULENZE</b>	Rimborso consulenze esterne attivate per garantire realizzazione convenzione, comprese spese per viaggio, vitto e alloggio	€ 90.000,00
<b>ATTIVITA' DI COORDINAMENTO NUE 112</b>	Rimborso attività/servizio di coordinamento del Servizio NUE 112 resa in loco, prodromica all'avvio del Servizio stesso, comprese spese per viaggio, vitto e alloggio	€ 187.320,00
<b>TOTALE</b>		<b>€ 658.770,04</b>

**NOTE:**

- Le ore di attività potranno, in base all'effettiva attività svolta dal personale, essere modificate.
- Per il rimborso dei costi di vitto, alloggi e viaggio del personale dipendente di AREU **si applicano le indicazioni di cui al presente Allegato - Sezione "Costi vitto, alloggio, viaggio" . Le relative spese verranno anticipate da AREU stessa ed esposte successivamente a rimborso.**
- Le ore di viaggio effettuate dal personale di AREU per raggiungere le sedi dei corsi saranno computate nell'orario giornaliero (7:12/ore die) dovuto dal personale stesso.
- Per nessuna ragione il personale di AREU potrà maturare ore di lavoro straordinario (dovuto 7:12/ore die)

ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE										
SERVIZIO NUE 112 PREVENTIVO PER FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO										
TIPOLOGIA ATTIVITÀ			PROFILO	NUMERO GIORNATE	N. ORE PER GIORNATA	N. OPERATORI GIORNATA	TOTALE ORE	VALORE ORA PERSONALE AREU	VALORE ORA INDENNITA' DOCENZA	TOTALE
Formazione al ruolo OT	Sessione Teorica	Formazione	CAT. D - TECN	3	7,20	1	21,60	18,45 €	7,01 €	549,94 €
	Sessione Pratica	Fase di addestramento	CAT. C - TECN	12	7,20	2	172,80	17,03 €	7,01 €	4.154,11 €
	Sessione Esame	Prova Teorica	CAT. C - TECN	1	1,00	1	1,00	17,03 €	7,01 €	24,04 €
		Prova Pratica	CAT. C - TECN	2	7,20	3	43,20	17,03 €	7,01 €	1.038,53 €
Affiancamento on the job	Avvio CUR	Affiancamento post apertura CUR	CAT. C - TECN	28	7,20	4	806,40	17,03 €	7,01 €	19.385,86 €
Formazione al ruolo RT	Selezione	Prova Teorica	CAT. D - TECN	1	1,00	1	1,00	18,45 €	7,01 €	25,46 €
	Sessione Teorica	Formazione presso CUR Lombardia	CAT. D - TECN	3	7,20	1	21,60	18,45 €	7,01 €	549,94 €
	Sessione Esame	Test teorico	CAT. D - TECN	1	1,00	1	1,00	18,45 €	7,01 €	25,46 €
	Sessione pratica	Formazione presso CUR Lombardia	CAT. C - TECN	3	7,20	1	21,60	17,03 €	7,01 €	519,26 €
	Sessione Esame	Prova pratica	CAT. D - TECN	1	7,20	2	14,40	18,45 €	7,01 €	366,62 €
Formazione Coordinatore CUR	Sessione teorica	Formazione presso CUR Lombardia	CAT. D - TECN	5	7,20	1	36,00	18,45 €	7,01 €	916,56 €
	Sessione Pratica	Formazione presso CUR Lombardia	CAT. D - TECN	2	7,20	1	14,40	18,45 €	7,01 €	366,62 €
Affiancamento REFERENTE AREU	Affiancamento	Coordinamento di supporto (valore economico per ogni mese di supporto)	CAT. DS	22	7,20	1	158,40	20,16 €	- €	3.193,34 €
SUBTOTALE (escluso IRAP e oneri aziendali)										31.115,74 €

ATTIVITA'	COSTO STIMATO	
Formazione al ruolo OT	5.766,62 €	costo 1 edizione con 20 discenti , escluso trasporto e alloggio
Affiancamento on the job	19.385,86 €	escluso costi indennità di turno, trasporto e alloggio
Formazione al ruolo RT	1.486,74 €	costo 1 edizione con 9 discenti , escluso trasporto e alloggio
Formazione Coordinatore CUR	1.283,18 €	costo 1 edizione con 3 discenti , escluso trasporto e alloggio
Affiancamento REFERENTE AREU	3.193,34 €	escluso trasporto e alloggio
Stima costo totale viaggi	6.000,00 €	
Stima costo totale vitto	40.000,00 €	
Stima costo totale alloggi	128.700,00 €	
<b>STIMA TOTALE GENERALE</b>	<b>205.815,74 €</b>	

<b>NOTA</b>
E' previsto <u>per la sala attività di docenza / affiancamento</u> il riconoscimento di un' <b>INDENNITA' DI DOCENZA</b> come da prospetto di seguito riportato:
Indennità docenza / affiancamento <u>in orario</u> di servizio = € 7,01 Indennità docenza / affiancamento <u>fuori orario</u> di servizio € 35,11 I predetti costi orari sono comprensivi di oneri e Irap
<b>INFORMAZIONE PER TIPOLOGIA DI ATTIVITA'</b>
FORMAZIONE AL RUOLO: i costi sono da intendersi per <u>1 edizione da circa 20 discenti</u> AFFIANCAMENTO ON THE JOB: i costi orari dovranno essere integrati con le <u>indennità</u> dovute per le turnazioni effettuate
L'intero impegno orario di docenza e affiancamento reso dal personale di AREU oltre le 7:12/ore die fino ad un massimo di 12:00/ore die, viene considerato docenza fuori orario di servizio (€ 35,11/ora). Il presente preventivo subirà variazioni in aumento nel caso in cui il personale di AREU venisse impegnato per più di 7:12/ore die. Per nessuna ragione il personale di AREU potrà maturare ore di lavoro straordinario
Le ore di viaggio effettuate dal personale di AREU per raggiungere le sedi dei corsi saranno computate nell'orario giornaliero (7:12/ore die) dovuto dal personale stesso

## ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE

STRUTTURA AREU	ATTIVITÀ	CATEGORIE PROFESSIONALI COINVOLTE	NOTE	2022	
				IMPEGNO ORARIO	TOTALE COSTO AZIENDA AREU
Direzione Strategica	Attivazione e coordinamento servizio	Direttori AREU	rimborso solo viaggio, vitto e alloggio	=	=
Affari Generali Legali	Predisposizione e gestione atti (convenzione + riuso)	Direttore SC		60	€ 4.237,20
	attività di segreteria, anche a supporto della Direzione stratagica	Assistente amm.vo		35	€ 814,80
NUE 112	Coordinamento	Direttore SC		130	€ 9.180,60
Economico Finanziario	Controlli e pagamenti	Direttore SC		4	€ 283,24
		Collaboratore amm.vo		8	€ 204,80
NEA 116117	Analisi contesto e supporto avvio servizio	Direttore SC		70	€ 5.906,60
		Collaboratore Professionale		70	€ 2.769,80
Sistemi Informativi	Supporto progettazione e attivazione servizio	Direttore SC		200	€ 15.376,00
		Dirigente		130	€ 5.655,00
		Amm.Sistema	predisposizione moduli informatici per reportistica attività CUR	36	€ 1.126,08
			SUBTOTALE	743	€ 45.554,12

Stima costo totale viaggi	8.000,00 €
Stima costo totale vitto	4.000,00 €

## ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE

Descrizione	Soluzione Dedicata		
	Competenza	UT	CA
DR CUR MI - Upgrade Linee Telefoniche Trasferta PSAP2 (da 2x30 a 4x20)	AREU		1.288,80 €
DR CUR MI - Upgrade PABX e REC	AREU	11.824,20 €	63.756,00 €
Attività di configurazione e manutenzione ambiente applicativo DR	AREU		15.000,00 €
<b>SUBTOTALI</b>		<b>11.824,20 €</b>	<b>80.044,80 €</b>

SUBTOTALE	€	91.869,00
IVA	€	20.211,18
<b>TOTALE</b>	<b>€</b>	<b>112.080,18</b>

Ipotesi contratto di 24 mesi con costi (al netto di IVA) che dovrà sostenere direttamente AREU e che andranno rimborsati nell'ambito della convenzione

Le voci sono distinte in Una Tantum (UT) per l'avvio e Canone Annuo (CA). La tabella include anche l'attività di configurazione e supporto dell'applicativo AREU NUE112 per gestire le chiamate provenienti dalla Calabria (ad esempio: ripartizione dei territori di competenza dei PSAP 2 - PCCT)

ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE

Attività di coordinamento in loco				
COSTO DIE	GG	SUBTOT	IVA	TOT.
600,00 €	210	126.000,00 €	27.720,00 €	<b>153.720,00 €</b>

<b>Totale costi viaggio</b>	8.400,00 €
<b>Totale costi vitto</b>	8.400,00 €
<b>Totale costi alloggio</b>	16.800,00 €
<b>Totale</b>	33.600,00 €

<b>STIMA TOTALE GENERALE</b>	<b>187.320,00 €</b>
------------------------------	---------------------

**ALLEGATO B) PROSPETTO SPESE****SERVIZIO NUE 112 - COSTI VITTO, ALLOGGIO, VIAGGIO****("Disciplinare del trattamento di missione" - DGR Calabria n. 342 del 22/07/2011)**

Il rimborso delle spese effettivamente sostenute e regolarmente documentate per i viaggi in ferrovia, nave, od altri mezzi di trasporto extraurbani, nel limite del costo del biglietto di prima classe o equiparate, per viaggi in aereo il rimborso spetta nel limite della spesa per la classe economica (Legge 23.12.2005, n. 266).

Il rimborso del pernottamento nel limite massimo di € 150,00 a notte, dietro presentazione di regolare fattura o ricevuta fiscale in stanza singola o doppia ad uso singola, per una sola persona a notte, in albergo di categoria 4 stelle, sempre nel limite massimo sopra indicato

Il rimborso di un pasto, per le missioni di durata non inferiore ad otto ore e fino alla concorrenza di € 22,26.

Il rimborso del secondo pasto, in caso di missione di durata superiore o uguale a 13 ore per complessive € 44,26 fra primo e secondo pasto.

Il rimborso dei biglietti della ferrovia, e/o tram, e/o metropolitana, per ogni giorno di missione nel limite massimo di due.

Il rimborso della spesa sostenuta per il taxi, se preventivamente autorizzato e documentato e limitatamente al tratto: da Lamezia Terme Aeroporto/Stazione ferroviaria a luogo di svolgimento della missione (Cittadella Regionale) e dal luogo di pernottamento al luogo di svolgimento della missione (Cittadella Regionale) se non garantito dall'Amministrazione stessa.

**NOTA:** Qualora i documenti di cui sopra giustificano la spesa, non di una sola, ma di più persone, l'Amministrazione divide gli importi per il numero degli utilizzatori, rimborsando, anche per le fatture relative al pernottamento, solo quote individuali

## SERVIZI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO NUE 112 TRAMITE CENTRALE UNICA DI RISPOSTA IN REGIONE CALABRIA E PER LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

### CONVENZIONE

#### TRA

l'**Agenzia Regionale Emergenza Urgenza** della Regione Lombardia (di seguito per brevità "AREU"), già Azienda, con sede legale in Milano, Viale Monza n. 223 e sede amministrativa in Milano, Via Alfredo Campanini n. 6, C.F./P.IVA 11513540960, in atto rappresentata dal Dott. Alberto Zoli, legale rappresentante pro tempore, nella sua qualità di Direttore Generale

e

la **Regione Calabria**, con sede in Catanzaro, viale Europa, località Germaneto, CAP 88100, C.F. e P. IVA n. 02205340793, di seguito "Regione", rappresentata dal Dott. Tommaso Calabrò, il quale interviene nella qualità di Dirigente Generale reggente del Dipartimento "Transizione digitale ed attività strategiche", domiciliato per la carica, ai fini del presente atto, presso la sede del citato Dipartimento, Cittadella Regionale;

#### 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'art. 26 della Direttiva 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002, come modificato dalla Direttiva 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009, relativo ai "Servizi di emergenza e numero di emergenza unico europeo";

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 €64,00, assolta virtualmente ai sensi dell' art. 15 del DPR26/10/72 n.642.  
Autorizzazione ..... Agenzia delle Entrate n. ....



- 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 (lettera f) <<le modalità con le quali le pubbliche amministrazioni comunicano le informazioni relative ai programmi informatici, realizzati su loro specifica richiesta, di cui essi dispongono, al fine di consentire il riuso previsto dall'articolo 25 della legge 340/2000>>;
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato, in adeguamento alla disposizione del Regolamento UE 2016/679, dal d.lgs. 10 agosto 2018 n. 101;
- la Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 19 dicembre 2003, concernente "Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni";
- gli articoli 68, 69 e 70 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante "Codice dell'Amministrazione Digitale", e s.m.i.;
- l'articolo 69, comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione Digitale", a norma del quale <<Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze, salvo motivate ragioni di ordine e sicurezza pubblica, difesa nazionale e consultazioni elettorali>>;
- l'articolo 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 maggio 2005, recante "Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (legge finanziaria 2005)";
- il Decreto 27 aprile 2006 del Ministero delle Comunicazioni recante "Servizio 112 Numero Unico Europeo d'emergenza" relativo all'individuazione del Servizio Numero Unico Europeo di emergenza (NUE 112) quale servizio abilitato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127, comma 4, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196, a ricevere chiamate d'emergenza provenienti dalle numerazioni 112, 113, 115, 118;
- il Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 22 gennaio 2008, recante "Numero unico di emergenza europeo 112";
- il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 12 novembre 2009, concernente "Disposizioni relativamente al servizio del numero telefonico unico di emergenza europeo 112";
- l'articolo 16 della Legge Regionale lombarda del 30 dicembre 2009 n. 33, e s.m.i., il quale stabilisce che, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia <<... garantisce altresì l'operatività del servizio numero unico emergenza (NUE) 112 sul territorio lombardo ... In riferimento all'attività NUE 112 svolta dall'Agenzia, qualora si rendesse necessario, la Giunta regionale può deliberarne l'afferenza diretta alla

*direzione generale della Presidenza della Giunta stessa>> e che <<In relazione al NUE 112, la Giunta regionale assegna annualmente all'Agenzia uno specifico finanziamento e definisce le modalità di collaborazione dell'Agenzia con altre amministrazioni pubbliche per l'implementazione e lo sviluppo del servizio sul territorio nazionale>>;*

- la lettera a), comma 1 dell'articolo 8 della Legge n. 124 del 4 agosto 2015 relativa alla riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, la quale prevede l'istituzione del Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i Protocolli d'Intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis del Codice delle comunicazioni elettroniche;
- la Direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche che ammodernizza e rafforza le previsioni di attuazione del Numero Unico Europeo di emergenza 112 negli Stati membri;
- la Legge 30 dicembre 2018 n. 145 (Legge di bilancio) che, all'art. 1 comma 982 e ss., prevede <<Al fine di completare l'estensione dell'operatività del numero unico europeo 112, di cui all'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 2015, n. 124, a tutte le regioni del territorio nazionale, è istituito nello stato di previsione del Ministero dell'interno un apposito fondo, denominato <<Fondo unico a sostegno dell'operatività del numero unico europeo 112>>, con una dotazione di 5,8 milioni di euro per l'anno 2019, di 14,7 milioni di euro per l'anno 2020 e di 20,6 milioni di euro annui a decorrere dall'anno 2021>>;
- la Legge Regionale 15 dicembre 2021, n. 32 recante "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale calabrese denominato "Azienda per il Governo della Sanità della Regione Calabria – Azienda Zero";
- l'art 7 della Legge Regionale 01 marzo 2022, n. 1 recante "Interventi di manutenzione normativa sulle leggi regionali 9/1996, 30/2015, 8/2003, 7/1996, 1/2006, 32/2021 e 6/2021";

#### **RICHIAMATI**

- il Protocollo d'Intesa "per l'attuazione in Regione Calabria del 112 NUE – Numero Unico di Emergenza europeo secondo il modello della Centrale Unica di Risposta" sottoscritto tra la Regione Calabria e la Regione Lombardia;
- la Deliberazione della Giunta della Regione Calabria del 23 dicembre 2021, n. 575 recante "Approvazione schema di protocollo d'intesa e allegati – Ministero dell'Interno – Legge 7 agosto 2015, n. 124. Istituzione del Numero Unico Europeo 112 con Centrale Unica di Risposta regionale";
- la Deliberazione della Giunta della Regione Calabria del 28 marzo 2022, n. 120 recante "Istituzione del Numero Unico Europeo 112 con Centrale Unica di Risposta Regionale. Rettifica D.G.R. n. 575 del 23/12/2021. Approvazione "Progetto NUE 112 Calabria";
- il Protocollo d'intesa tra Ministero dell'Interno e Regione Calabria "per l'attuazione in Regione Calabria del Numero Unico Europeo di emergenza 1-1-2 secondo il modello della Centrale Unica di Risposta", sottoscritto in data 01 luglio 2022;
- il D.D.G. del \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_ con il quale è stato approvato lo schema di Convenzione tra Regione Calabria e l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza (AREU) per l'attivazione del servizio di Centrale Unica di Risposta NUE 112 Regione Calabria;

### CONSIDERATO CHE

- la decisione del Consiglio delle Comunità europee del 29 luglio 1991 (91/396/CEE), ha previsto l'introduzione del numero 112 come numero unico europeo per le chiamate di emergenza;
- la nota del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali – Dipartimento Qualità – Direzione Generale Programmazione Sanitaria – Ufficio V dell'ex Ministero della Salute, prot. n. 0014051-P del 17.04.2009, di cui all'oggetto "Numero Unico Europeo di Emergenza 11395 (NUE) 112 – Approvazione Modello Organizzativo" con la quale veniva dichiarato che "Il Sottosegretario ritiene il modello NUE 112 con "Call Center Laico" sia più rispondente all'attuale organizzazione del Sistema di Emergenza sanitaria territoriale 118";
- i verbali della Commissione Consultiva NUE 112, ex art. 75 bis del D.lgs. n. 259/2003 "Codice delle comunicazioni elettroniche", costituita presso il Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Ufficio di Coordinamento e Pianificazione Forze di Polizia, inerenti alle riunioni:
  - del 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*, ...";
  - del 29.07.2014 nel quale il Prefetto Matteo Piantedosi, Presidente della predetta Commissione e Vicedirettore Generale preposto all'attività di coordinamento e pianificazione della Polizia di Stato, ha dichiarato "... Al riguardo ha proposto il coordinamento delle azioni delle varie regioni al dott. Zoli."

### RILEVATO CHE

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

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

#### ART. 1 PREMESSE

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

#### ART. 2 OGGETTO

AREU e Regione Calabria convengono di collaborare per consentire l'implementazione e l'avvio del Servizio NUE 112, tramite il modello della Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 per migliorare il livello del servizio reso ai cittadini di riferimento.

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

#### ART. 3 PARTI

Sono parti della presente convenzione:

- Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia (AREU), con il ruolo di Amministrazione concedente.
- Regione Calabria, con il ruolo di Amministrazione utilizzatrice.

La Regione Calabria si riserva di trasferire la titolarità di ogni diritto ed obbligo e la completa gestione della presente convenzione ad Azienda per il Governo della Sanità della Regione Calabria – Azienda Zero, nei tempi che saranno concordati tra le parti.

#### **ART. 4 PROGRAMMA AREU 112**

AREU concede alla Regione a titolo gratuito e non esclusivo, attraverso l'istituto del diritto di riuso con gestione a carico del concedente, di utilizzare, il Programma in formato eseguibile completo della relativa documentazione, come da Allegato A) "Manuale Operatore AREU NUE 112" che è parte integrante e sostanziale della presente convenzione.

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

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

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

Nel caso in cui il Programma modificato e/o integrato presenti le caratteristiche di opera nuova, in termini di originalità e innovatività, l'Amministrazione concedente sarà titolare esclusiva di tutti, nessuno escluso, i relativi diritti.

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

#### **ART. 5 SUPPORTO ALLE ATTIVITA' PRODROMICHE ALLA STRUTTURAZIONE DEL SERVIZIO**

La Regione, preso atto che il Servizio NUE 112 è pienamente operativo in Regione Lombardia, ha richiesto ad AREU il necessario supporto nella definizione dell'infrastruttura e all'avvio operativo e tecnologico della nuova CUR. A tal fine AREU si impegna, su richiesta della Regione, a fornire la propria collaborazione per la messa in esercizio della stessa.

#### **ART. 6 BREVETTI, DIRITTI DI AUTORE E PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

L'Amministrazione concedente garantisce che è titolare dei diritti di uso e riuso del Programma di cui al precedente art. 4 sul territorio della Repubblica Italiana e che il perfezionamento del presente atto non costituisce violazione di diritti di titolarità di terzi.

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

## **ART. 7 RISORSE UMANE**

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

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 le sedi che verranno individuate da Regione Calabria, 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. 8 CONDIZIONI ECONOMICHE**

La Regione Calabria:

- si impegna a rimborsare ad AREU tutte le spese, dirette e indirette, dalla stessa sostenuta connesse alla realizzazione di quanto prescritto nella presente convenzione, così come dettagliato nell'Allegato B) "Prospetto spese" che è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- provvede a rimborsare ad AREU previa presentazione da parte di quest'ultima della documentazione giustificativa di spesa sostenuta (documentazione relativa agli oneri del personale impiegato, note spese nonché vitto, alloggi e viaggi rimborsato secondo quanto previsto nell'Allegato B) "Prospetto spese";
- si impegna a versare, previa verifica dell'attività svolta da AREU e previa verifica della regolarità della documentazione giustificativa di spesa trasmessa, con cadenza di norma semestrale, ad AREU quanto indicato al capoverso precedente entro 30 giorni dalla data di presentazione della documentazione contabile da parte della stessa.

Gli oneri aggiuntivi, rispetto a quanto già previsto dal presente articolo, derivanti sia da ulteriori attività prestate da AREU sia dall'approvazione di nuove disposizioni normative nazionali saranno immediatamente riconosciuti e rimborsati ad AREU a decorrere dalla data di entrata in vigore delle già menzionate disposizioni.

## **ART. 9 APPROVVIGIONAMENTI**

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

## **ART. 10 RESPONSABILITÀ**

La Regione:

- manleva AREU da qualsiasi responsabilità per eventuali danni - diretti e indiretti, materiali e immateriali - che la stessa o terzi dovessero subire per l'utilizzo di quanto oggetto della presente convenzione;
- si obbliga a manlevare e tenere indenne AREU 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.

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

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 alla Regione titolare dei rapporti giuridici con i singoli operatori.

#### **ART. 11 NON OPERATIVITÀ O TRABOCCO DELLE CHIAMATE DALLA CUR DELLA REGIONE CALABRIA – DISASTER RECOVERY**

L'Amministrazione concedente si impegna a porre in essere quanto necessario affinché possa essere garantito il subentro da parte di una CUR lombarda, che verrà all'uopo individuata, a favore della costituenda CUR della Regione Calabria nei casi di seguito riportati:

- dichiarata "non operativa";
- "trabocco delle chiamate" per saturazione dei flussi della CUR.

Nel caso in cui per garantire il servizio Disaster Recovery si renda necessario adeguare l'infrastruttura tecnologica della CUR NUE 112 lombarda che verrà individuata, la Regione si impegna a rimborsare ad AREU gli oneri economici che la stessa dovrà sostenere.

Nel caso in cui dovesse attivarsi il servizio Disaster Recovery, per effettiva non operatività della CUR della Regione Calabria o in caso di suo vicariamento temporaneo per il verificarsi di una situazione di trabocco, la Regione si impegna a riconoscere ad AREU il rimborso dei costi sostenuti e connessi all'effettivo impegno del personale.

#### **ART. 12 DURATA E RISOLUZIONE**

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

Alla scadenza del termine convenuto la presente convenzione potrà essere rinnovata senza modifiche al testo, per un periodo di pari durata, tramite scambio di idonea e formale corrispondenza sottoscritta da entrambe le parti.

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

Entrambe le Parti potranno recedere dalla presente convenzione con un preavviso scritto di almeno 1 anno, esclusivamente tramite l'indirizzo di posta elettronica certificata – PEC pubblicato sulla homepage dei rispettivi portali web ufficiali.

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



### **ART. 13 REVISIONE DEL CONTRATTO**

Trattandosi, la presente convenzione, di accordo di durata, le Parti prevedono la possibilità di una revisione condivisa della stessa nel caso venissero evidenziate specifiche necessità anche con scambio di note.

### **ART. 14 RAPPORTI**

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

### **ART. 15 CONTROVERSIE**

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

### **ART. 16 RISERVATEZZA**

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

Le Parti si impegnano a non portare a conoscenza di terzi informazioni, dati tecnici, documenti e notizie di carattere riservato di cui il personale comunque impiegato nello svolgimento delle attività oggetto del presente atto venga a conoscenza in sede di attuazione del medesimo.

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

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

Letto, approvato e sottoscritto.

Milano/Catanzaro, data dell'ultima sottoscrizione digitale.

Per AREU/Dott. Alberto Zoli

Per Regione Calabria/Dott. Tommaso Calabrò

#### Allegati:

Allegato A) Manuale Operatore AREU NUE 112

Allegato B) Prospetto spese