

**INDICE**

1	INTRODUZIONE	2
1.1	Attività del modulo	2
1.2	Operatori del modulo e loro specifiche competenze	2
1.2.1	<i>OPERATORI DEL MODULO E LORO FUNZIONI</i>	2
1.2.2	<i>COMPETENZE PERSONALI TRASVERSALI</i>	3
1.2.3	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGRETERIA</i>	4
1.2.4	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC SUPERVISORI</i>	4
2	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE COORDINAMENTO	4
2.1	Introduzione	4
2.2	Supporto alla gestione delle segnalazioni	5
2.3	Supporto alla gestione scenario e cartografia	6
2.4	Supporto alla gestione del briefing	6
2.5	Gestione contatti della rubrica	6
2.6	Controllo delle e-mail	6
2.7	Archivio documenti	7
2.8	Supporto alla gestione tattica missioni	8
3	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE VOLONTARIATO	10
3.1	Supporto alla gestione presenze operatori	10
3.2	Front desk operatori	10
4	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE MATERIALI E MEZZI	11
4.1	Supporto alla gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini	11
4.2	Presenza mezzi al campo	11
4.3	Supporto alla gestione carburante	11
4.4	Gestione chiavi frigo, container e magazzini	12
5	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE TLC-ICT	12
5.1	Analisi esigenze e setup dei servizi	13
5.2	Monitoraggio e continuità dei servizi	13
5.3	Elenco apparecchiature	13
5.4	Rete radio	14
5.5	Supporto alla gestione terminali radio	15
5.6	Connettività internet	15
5.7	Sistemi telefonici fissi	16
5.8	Telefoni cellulari e smartphone di missione	16
5.9	Servizio fax	16
5.10	Rete LAN	17
5.11	Account email di missione	18
5.12	Supporto alla gestione PC e periferiche	18
5.13	Strumenti di condivisione on line	19
5.14	Sistemi di videoconferenza	19
5.15	Gestione sistemi di videosorveglianza	20
5.16	Aggiornamenti social media	20
6	ELENCO ALLEGATI:	20



1 INTRODUZIONE

1.1 Attività del modulo

Le attività descritte nel presente documento fanno riferimento anche ai contenuti dello “Str_2 Scadenzario giornaliero missione breve.xls”, che costituisce al tempo stesso un mansionario delle attività per gli operatori ed una check list per le azioni programmate a cadenza standard, e sono riassunte nella Tabella 1.

Le attività sono condotte con orario descritto nel documento *POS_MID_02 Configurazione*.

1.2 Operatori del modulo e loro specifiche competenze

1.2.1 OPERATORI DEL MODULO E LORO FUNZIONI

Gli operatori del modulo, in accordo con quanto scritto nel documento POS_MID_04 Risorse umane sono attivati attingendo da “albi” di operatori formati direttamente a cura del Coordinamento regionale del Volontariato e si differenziano nelle sottoelencate cinque tipologie con una divisione delle attività come da Tabella 1:

- operatori di segreteria;
- operatori TLC con profilo di supervisore.

Le funzioni di ciascun operatore sono di sotto riassunte:

COMPONENTE	ATTIVITA'	RIF
Operatori SEGRETERIA	Supporto alla gestione del registro segnalazioni	§ 2.2
	Gestione scenario e cartografia	§ 2.3
	Supporto alla gestione del briefing	§ 2.4
	Gestione contatti rubrica	§ 2.5
	Controllo delle e-mail	§ 2.6
	Archivio documenti	§ 2.7
	Gestione presenze operatori	§ 3.1
	Front desk operatori	§ 3.2
	Gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini	§ 4.1
	Tenuta dei registri carburante	§ 4.3



Operatori TLC	Supporto alla gestione del registro segnalazioni	§ 2.2
	Gestione scenario e cartografia	§ 2.3
	Monitoraggio e continuità dei servizi	§5.2
	Elenco apparecchiature	§ 5.3
	Supporto alla gestione rete radio (configurazione, setup e ascolto)	§ 5.4
	Gestione terminali radio	§ 5.5
	Gestione connettività internet	§ 5.6
	Gestione telefoni cellulari e smartphone di missione	§ 5.8
	Supporto alla gestione servizio fax	§ 5.9
	Supporto alla gestione rete LAN	§ 5.10
	Supporto alla gestione account email di missione	§ 5.11
	Supporto alla gestione PC e periferiche	§ 5.12
	Supporto alla gestione strumenti di condivisione on line	§ 5.13
	Supporto alla gestione sistemi di videoconferenza	§ 5.14
	Supporto alla gestione sistemi di videosorveglianza	§ 5.15
	Supporto aggiornamenti social media	§ 5.16
	Verifica presenza/dislocazione operatori e mezzi	§§ 2.8 e 4.2

Tabella 1- Attività componenti modulo Segreteria e TLC

Nei capitoli seguenti vengono descritti i requisiti trasversali e specifici per ciascun profilo.

1.2.2 COMPETENZE PERSONALI TRASVERSALI

Abilità a lavorare in condizioni di stress;

Affidabilità, senso di responsabilità;

Adattabilità e flessibilità;

Capacità al lavoro in team;

Atteggiamento propositivo e motivato;

Spirito di adattamento

Buone capacità relazionali;

Disponibilità alla formazione permanente e aggiornamento;

Buono spirito organizzativo;

Resilienza fisica e mentale.



1.2.3 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGRETERIA

Competenza professionale nella gestione delle informazioni e dati

Buona conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office;

Buona conoscenza degli strumenti utilizzati (Volter, *Str_3 SEGNALAZIONI*)

Conoscenza base applicativi SIT (Qgis);

Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)

Conoscenza delle procedure operative del Modulo specialistico per il rischio idraulico

1.2.4 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC SUPERVISORI

Esperienza nel campo dell'ICT-NETWORKING di almeno due anni;

Conoscenza dei sistemi di comunicazione radio, inclusa la programmazione di apparati radio;

Conoscenza dei sistemi di comunicazione satellitari (TOOWAY);

Buona conoscenza uso strumenti cartografici e GPS;

Conoscenza base applicativi SIT (Qgis);

Conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office;

Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)

Conoscenza degli strumenti utilizzati (sistemi di videoconferenza TEAMViever, CISCO WebEx, Skype, APP_03-PROGRAMMATORE FREQUENZE RADIO, APP_05-FIR RADIOMOBILIAC, APP_16-RADIOMOBILE, *Str_3 SEGNALAZIONI*)

Conoscenza e servizi utilizzo del carrello ORION3 della Regione Piemonte

2 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE COORDINAMENTO

2.1 Introduzione

Nella Figura 1 è descritto il flusso delle informazioni tra le componenti del Macromodulo di assistenza alla popolazione e le modalità di gestione e archiviazione delle segnalazioni, con la verifica e supervisione da parte del capomissione secondo il seguente schema:

- registrazione cartacea delle segnalazioni in entrata nel modello MOD_22 MODULO SEGNALAZIONE da parte dell'operatore di segreteria/ TLC;
- verifica da parte del capocampo della segnalazione e azioni conseguenti

- registrazione della segnalazione nello *"Str_3 SEGNALAZIONI"* con indicazione delle azioni conseguenti da espletare e il referente per ciascuna azione;
- eventuale notifica cartacea delle azioni da parte degli operatori info point, logistica, cucina e magazzino;
- registrazione della gestione nello *"Str_3 SEGNALAZIONI"* (indiretta e per mezzo del modulo cartaceo MOD_22 MODULO SEGNALAZIONE operatori info point, logistica, cucina e magazzino e successiva registrazione da parte dei operatori operatore di segreteria/ TLC);
- output di eventuali informazioni secondo i moduli standard precostituiti o nelle bacheche disponibili.

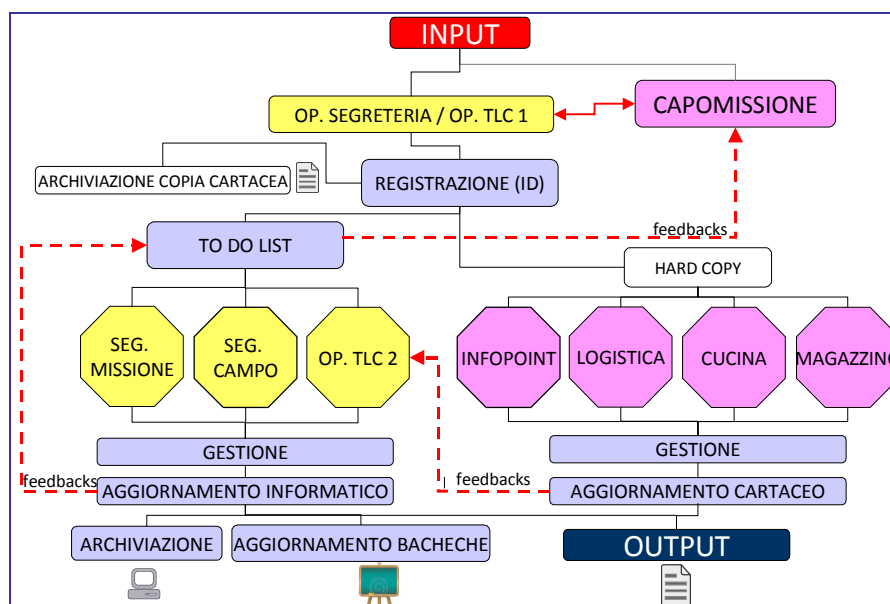


Figura 1

2.2 Supporto alla gestione delle segnalazioni

Gli operatori di segreteria (e/o in caso di ascolto radio attivato, gli operatori TLC) tengono traccia, sotto la supervisione del capomissione, dell'attività svolta/da svolgere, delle azioni da intraprendere e del responsabile di ogni azione nello strumento di gestione delle segnalazioni *"Str_3 SEGNALAZIONI"*.

Lo strumento può essere condiviso in più postazioni di lavoro ma con la supervisione di un unico operatore preposto nell'unità con funzioni di coordinamento, utilizzando in caso di connessione internet le funzionalità di Google drive.



2.3 Supporto alla gestione scenario e cartografia

Presso la segreteria di direzione campo deve essere disponibile una raccolta delle planimetrie sia in forma cartacea che informatica. Gli operatori TLC/ operatori di segreteria (secondo i carichi di lavoro momentanei) mantengono aggiornata la cartografia disponibile con i dati in suo possesso.

Strumenti informatici da utilizzare:

- planimetria del campo → strumento “*Str_6 PLANIMETRIA CAMPO.ppt*”
- planimetria area colpita → utilizzo del software “Qgis”

2.4 Supporto alla gestione del briefing

In occasione dei briefing giornalieri, gli operatori di segreteria (o in caso di ascolto radio attivato gli operatori TLC) annotano la sintesi dell'attività svolta/da svolgere, le azioni da intraprendere e il responsabile di ogni azione. Le attività da svolgere vengono annotate nello strumento di gestione delle segnalazioni “*Str_3 SEGNALAZIONI*”

2.5 Gestione contatti della rubrica

Gli operatori di segreteria gestiscono la rubrica dei recapiti esterni e degli operatori. Quest'ultima è allineata con l'individuazione dei capisquadra e la loro reperibilità.

La rubrica dei recapiti deve essere sempre aggiornata e ad ogni cambio turno (sia degli operatori sia del capomissione) viene stampata e affissa nella bacheca di segreteria di direzione.

Al cambio turno del capomissione viene trasmessa agli enti interessati la lista dei recapiti esterni della colonna mobile, utilizzando il “*Mod_17 CONTATTI REGIONE PIEMONTE.doc*”.

Gli strumenti da utilizzare sono:

““*Str_9 RUBRICA ESTERNA.xls*””;

“*Str_10 RUBRICA INTERNA.xls*”.

“*Mod_17 CONTATTI REGIONE PIEMONTE.doc*”

2.6 Controllo delle e-mail

Gli operatori di segreteria effettuano periodicamente durante la giornata, il controllo della corrispondenza in arrivo, stampa le email e le consegna al Capomissione. Il controllo delle mail è sempre responsabilità di un solo operatore per turno.

Le mail di contenuto rilevante vengono annotate nello strumento “Segnalazioni” così come eventuali azioni da intraprendere in relazione al suo contenuto.

Tutte le copie cartacee della corrispondenza devono essere archiviate/conservate nel faldone corrispondenza suddiviso in due cartelle (corrispondenza in arrivo e corrispondenza in uscita).



L'invio di mail e in generale della corrispondenza verso enti/persone esterne deve essere sempre autorizzata dal Capomissione

Strumenti informatici da utilizzare: Gmail. *thunderbird*

2.7 Archivio documenti

Gli operatori di segreteria curano l'archiviazione della documentazione cartacea di gestione del campo.

L'archivio cartaceo deve essere organizzato in cartelle suddivise secondo le Funzioni Augustus e trova la sua specularità nell'archivio elettronico sull'unità share interna:

FUNZIONE	S OTTOCARTELLE	PRINCIPALI CONTENUTI	TIPO DI ARCHIVIO	
			carta	infor
F0 – COORDINAMENTO	PROCEDURE	- scadenziari giornaliero passaggio consegne - event log	ok	ok
	CORRISPONDENZA VS ENTI ESTERNI	- copia della corrispondenza	ok	ok in uscita
	RUBRICA	- rubrica interna con indicazioni dei referenti	ok	ok
	PIANO DI SICUREZZA	- verifiche antincendio - verifiche sanificazione campo	ok	
	PLANIMETRIE	- planimetria campo base operatori - altre planimetrie	ok	ok
F2 – F2 -SANITA'	ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALI	- raccolta materiale		ok
		- relazioni attività	ok	ok
	MATERIALE	- raccolta materiale informativo	-	ok
	P.M.A.	relazioni attività	ok	-
	DICHIARAZIONE	copia eventuali dichiarazioni	ok	ok
F4 – VOLONTARIATO	DATI	- dati volontari		ok
F5 – MATERIALI E MEZZI	ORDINI	- bolle di consegna (da allegare ai corrispondenti ordini)	ok	-
		- ordini di approvvigionamento materiali di consumo - buoni d'ordine vari	ok	ok
		- verifica efficienza materiali/passaggio consegne	ok	ok
	LOGISTICA	- inventari beni	ok	ok



	BOLLE CONSEGNE	- consegna vs altri enti/privati materiali	ok	
	CISTERNA	- registro carburanti	ok	
		- gestione carburanti		ok
	MAGAZZINO	- scarichi magazzino - richiesta interna materiali	ok	
		- gestione		ok
F7 – TLC E SI	SERVIZI TLC	- raccolta account e password	ok	ok

I documenti cartacei di ciascun turno vengono sistemati in un archivio corrente e successivamente (fine turno) posizionati nell'archivio storico (altro dossier). I file contenuti in ciascuna cartella a fine turno settimanale a cura del referente segreteria vengono archiviati in una sezione OLD, all'interno della quale sono sistemati in sottocartelle con indicazione della settimana di turnazione delle squadre con la seguente cifratura aaaaimmigg-aaaafmmfggf (aaaai=anno di inizio turno, mmi=mese di inizio turno; ggi=giorno di inizio turno, aaaaf=anno di fine turno, mmf=mese di fine turno; ggf=giorno di fine turno).

Il referente della Segreteria, in collaborazione con il capomissione, - monitoraggio sul rispetto delle regole sopraindicate.

Presso la segreteria sono inoltre presenti in forma cartacea i seguenti registri:

- registro temperatura celle di refrigerazione;
- registro carburanti;
- registro di consegna chiavi;
- schede di registrazione popolazione complete di fotocopie documenti di identità e raccolte per famiglia (da tenere in luogo protetto con il solo accesso del Capocampo e suoi delegati);
- registro mezzi accreditati

La documentazione multimediale viene archiviata nella cartella (o partizione?) "MULTIMEDIA" dello share di rete, sempre secondo una logica temporale, tale cartella è sincronizzata con l'account di googledrive cmr.piemonte@gmail.com.

2.8 Supporto alla gestione tattica missioni

La finalità è quella di conoscere in ogni momento quali siano le "missioni" esterne al campo base in corso, in particolare acquisendo via radio, immediatamente prima della "partenza" le informazioni in merito a:

- ☐ mezzi impegnati
- ☐ numero operatori impegnati



- ☐ caposquadra e relativo recapito per eventuali comunicazioni
- ☐ destinazione
- ☐ tipo di attività
- ☐ orario di rientro previsto.

L'effettiva uscita/rientro dei mezzi sarà confermata brevemente via radio dagli operatori addetti alla sorveglianza della porta carraia. Tali informazioni saranno registrate dagli operatori TLC mediante STR_3 LOG Segnalazioni e periodicamente aggiornate, in particolare per quanto riguarda la posizione ed il termine missione, che avviene unicamente al rientro di tutte le unità impegnate al campo base con la chiusura della segnalazione.

A supporto dell'attività viene impiegato l'applicativo APP_5 FIR "Radiomobiliac" che consente di evidenziare sinteticamente ed in tempo reale la situazione dei mezzi impegnati.

Tale attività, fondamentale ai fini della sicurezza degli operatori, richiede una grande sinergia con le altre funzioni, in particolare la F5 per quanto riguarda il costante aggiornamento dei mezzi presenti al campo (e relativi dati) e della F4 (in particolare il Coordinatore) per la sensibilizzazione di tutti i capisquadra.

Qualora tecnicamente sostenibile, l'attività comprende la radiolocalizzazione (v. punto gestione rete radio). In alternativa è possibile, previa valutazione dei funzionari di missione o della SOR, l'impiego dell'applicativo APP_8 GeoEventiFlex con messa a disposizione del caposquadra di uno smartphone dedicato (v. successivo § 5.8)



3 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE VOLONTARIATO

3.1 Supporto alla gestione presenze operatori

Gli operatori di segreteria effettuano la gestione della presenza degli operatori presenti al campo.

I capisquadra dei volontari che giungono al campo, devono registrare i nominativi della propria squadra in segreteria indicando il giorno di presunta partenza di ciascun volontario. Contestualmente il caposquadra accredita in segreteria i mezzi al seguito che vengono inseriti nell'elenco mezzi. Gli elenchi dei nomi degli operatori e dei mezzi accreditati vengono confrontati con gli elenchi precedentemente trasmessi dalla Sala Operativa e/o dalla Segreteria del Coordinamento. Giornalmente gli operatori di segreteria comunicano alla sala operativa gli elenchi degli operatori presenti e dei mezzi accreditati al campo base.

Gli attestati di presenza degli operatori in missione vengono stampati e consegnati, per ciascuna squadra, al momento della partenza direttamente al referente di squadra che si assume l'onere di consegnarlo al singolo volontario. Sono firmati dal capomissione.

I posti letto vengono assegnati dalla segreteria e comunicata a ciascun capo squadra al momento dell'arrivo.”.

Gli strumenti da utilizzare sono:

- “Volter” da utilizzare in presenza di connessione dati e comunque sempre come fonte degli elenchi dei volontari presenti.
- “Excel” da utilizzare in assenza di connessione dati → *“Str_11 GESTIONE VOLONTARI”*
- “Secampnet” per la gestione dei pernottamenti con o senza connessioni dati

3.2 Front desk operatori

La segreteria di direzione campo gestisce il Front-Desk relativo agli operatori e ne cura la gestione attraverso lo strumento *“Str_3 Segnalazioni”*



4 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE MATERIALI E MEZZI

4.1 Supporto alla gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini

Gli operatori di segreteria gestiscono le necessità dei materiali e beni di consumo, relazionandosi con il referente del magazzino e attraverso quest'ultimo con il referente della logistica, il referente del carburante e il referente della cucina.

I referenti delle varie attività, con il modulo "*Mod_14 RICHIESTA INTERNA MATERIALI.doc*" comunicano le necessità di approvvigionamento dei viveri e materiali alla segreteria di direzione campo, che tiene il conteggio dei materiali presenti nel magazzino, e gestisce in accordo con il Capocampo gli ordini di nuovi beni.

Gli ordinativi vengono compilati nel modello "*Mod_12 BUONO D'ORDINE.doc*", stampati e fatti firmare al Capocampo. Successivamente gli stessi ordinativi vengono trasmessi al COC o COM (a seconda dei tipi di approvvigionamenti disponibili nella specifica missione), che provvede all'autorizzazione della spesa. Ciascuna copia degli ordinativi effettuati è archiviata nella cartellina F5 – Materiali e Mezzi. Una volta ricevuto il materiale gli originali delle fatture/bolle di consegna vengono trasmesse al COC/COM: l'unità di coordinamento – TLC provvede a farne copia e allegarla alla copia del buono d'ordine).

Giornalmente, il referente del magazzino consegna alla segreteria, il modulo di scarico magazzino.

Strumenti e modulistica:

Mod_12 BUONO D'ORDINE.doc

Mod_13 SCARICO MAGAZZINO.doc

Mod_14 RICHIESTA INTERNA MATERIALI.doc

Str_8 MAGAZZINO CMR REGIONE PIEMONTE.xls

4.2 Presenza mezzi al campo

Gli operatori TLC utilizzeranno l'applicativo denominato "Radiomobiliac" per la gestione dei mezzi presenti al campo e loro funzione a cui si fa riferimento al Piano di Emergenza

4.3 Supporto alla gestione carburante

All'atto del rifornimento dei mezzi o del rifornimento delle cisterne, il responsabile della gestione operativa delle cisterne (fisse e mobili) ritira i rispettivi registri in Segreteria all'atto del rifornimento dei mezzi o del rifornimento delle cisterne.



Egli provvede a compilare una singola riga del “modello “Mod_9 registro cisterna carburanti.doc” per ogni singola operazione di prelievo o rifornimento, richiedendo la firma di chi beneficia del prelievo del carburante. In caso di rifornimento della cisterna la firma deve essere posta dal responsabile della logistica carburanti.

Il registro cartaceo quando non utilizzato per quanto detto sopra , è depositato in segreteria di direzione.

A fine giornata i dati di prelievo o rifornimento devono essere riportati, a cura degli operatori di segreteria, nel registro informatico contenuto in "Str_7 GESTIONE CARBURANTI.xls" ai fini del costante aggiornamento dei movimenti in entrata ed in uscita dei carburanti , verificando la contabilità in carico e scarico dei litri di gasolio e benzina desumibili dalle bolle.

Gli strumenti/moduli da utilizzare quindi sono:

Mod_9 REGISTRO CISTERNA CARBURANTI.doc

Str_7 GESTIONE CARBURANTI.xls

4.4 Gestione chiavi frigo, container e magazzini

Le chiavi frigo, container, magazzini, ecc... dovranno essere custodite in un unico luogo presso la postazione ANC. Tutte le chiavi gestite acquistano un ordine progressivo ed elencate nel frontespizio del registro in cui è annotato lo scarico/carico delle chiavi.

È da utilizzarsi il “Mod_11 REGISTRO CHIAVI.doc”

5 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE TLC-ICT

Le attività TLC sono a supporto delle attività di direzione dell'area di accoglienza, sia sotto il profilo tecnico-logistico che sotto quello amministrativo.

Compito primario della funzione è la regolare erogazione dei servizi telematici necessari alla missione, come definiti dal presente documento e da STR_14 Communication plan, il cui aggiornamento avviene a cura dell'Area TLC-SI eventualmente con il supporto degli operatori di funzione. Tra le attività svolte è compreso il supporto ovvero l'attività di interfaccia per eventuali attività di assistenza tecnica svolte da remoto

Il referente per tutte le attività della F7 è il funzionario delegato o, in sua assenza, il capomissione. Previa comunicazione con i funzionari preposti, la funzione può raccordarsi con la SOR di Torino per specifiche attività.



5.1 Analisi esigenze e set-up dei servizi

Le esigenze della missione in termini di comunicazioni sono analizzate preventivamente alla partenza e successivamente aggiornate congiuntamente con i funzionari regionali e con il/i responsabile/i del volontariato aggregati.

Compito degli operatori TLC è quello di supportare la funzione nell'analisi del territorio, delle risorse disponibili e delle attività richieste, al fine di individuare la soluzione ottimale per garantire sicurezza, efficacia ed efficienza delle comunicazioni delle squadre operative.

Le risorse disponibili vengono attivate con priorità per i sistemi in grado di incidere sulla sicurezza degli operatori. Sono incluse le attività di verifica e reportistica del livello di radiocopertura disponibile. Strumento disponibile è il freeware radiomobile (*APP_16-RADIOMOBILE*) di cui è disponibile una guida di utilizzo (*STR_17 Radiomobile guida all'uso*).

Se necessario gli operatori supportano l'Area TLC-Si nella programmazione delle frequenze sulle apparecchiature con apposita applicazione di programmazione APP_3.

5.2 Monitoraggio e continuità dei servizi

L'orario di attività, salvo esigenze particolari concordate con il capomissione, è coincidente con quello dei servizi di segreteria ed è sempre prevista comunque una reperibilità di funzione durante le ore di riposo.

E' prevista un'attività di controllo quotidiana della funzionalità dei servizi (v. checklist STR_2 Scadenziario giornaliero) che prevede la registrazione di eventuali anomalie nella lista segnalazioni STR_3_Segnalazioni, con relativo tracciamento della gestione.

Compatibilmente con i carichi di lavoro derivanti dalle esigenze primarie della missione, la funzionalità dei servizi è costantemente monitorata durante l'orario di attività.

Il monitoraggio comprende anche una costante attenzione sulla funzionalità dei servizi di comunicazione ordinari, in particolare la telefonia mobile, anche mediante la raccolta e la standardizzazione delle segnalazioni provenienti da altre squadre della CMR piemontese.

Se disponibile, si impiega alimentazione protetta per i servizi fondamentali: il monitoraggio si riferisce anche all'alimentazione elettrica delle apparecchiature impiegate.

5.3 Elenco apparecchiature

In fase di partenza viene predisposto un database di apparecchiature presenti in missione (STR_15 ELENCO APPARECCHIATURE), che ha anche funzione di packing list, e che viene costantemente aggiornato da parte degli operatori TLC. Ad ogni cambio turno viene verificata la consistenza e lo stato delle apparecchiature, con sottoscrizione a cura dei funzionari referenti di funzione (in alternativa, dei funzionari Capomissione) e dei supervisor Vol TLC entranti ed uscenti.



5.4 Rete radio

ASPETTI FORMALI

I sistemi radio dovranno essere impiegati sempre in conformità alle indicazioni generali del Disciplinare Emercom.Net, quindi esclusivamente per le finalità connesse alla missione e con modalità consone.

L'Area TLC-SI della Regione Piemonte cura gli aspetti formali di autorizzazioni e fornisce le relative indicazioni operative che concorrono all'aggiornamento di STR_14 Communication plan.

ESERCIZIO

Vengono garantiti ascolto e radio-localizzazione (se disponibile e se concordato da funzionari e responsabili del volontariato aggregati alla missione) negli orari di attività ufficio. Il modulo comando costituisce nodo capomaglia per la gestione delle radiocomunicazioni locali, sorvegliando con la necessaria elasticità sul corretto impiego del canale radio.

Se compatibile con la gestione della missione, gli operatori impiegano il software di supporto alla gestione delle radiocomunicazioni APP_4 Micom

La consegna di terminali di scorta prevede che i responsabili di funzione e/o i capisquadra impieghino i loro terminali Emercom.Net assegnati (in caso non disponibili, viene assegnato un terminale di scorta, secondo la procedura di seguito descritta). Il terminale è assegnato al caposquadra, che ne mantiene la responsabilità, ma viene utilizzato da altri operatori facenti-funzione in caso di rotazione dal caposquadra di turno.

Per l'identificazione, salvo diverse esigenze inserite in STR_14 Communication plan, si applicano le seguenti regole:

- per gli automezzi equipaggiati con terminale veicolare Emercom.Net si impiega l'identificativo ufficiale.
- N.B. l'elenco automezzi deve comprendere l'associazione targa-ID radio ed essere costantemente aggiornato, fornendone copia agli operatori TLC nel modulo comando.
- i referenti di funzione si identificano con nomenclatura semplificata (esempio "Coordinatore", "Logistica", "Cucina", in coerenza con quanto indicato in STR_14 Communication plan e riportato in STR_10 Rubrica interna)
- le quadre operative si identificano con nomenclatura semplificata, secondo quanto definito preliminarmente da funzionari e responsabili del volontariato: l'elenco squadre deve essere costantemente aggiornato e fornito agli operatori TLC nel modulo comando.

In mattinata, in occasione dell'inizio attività, viene eseguita una prova radio con tutti i terminali attivi; l'avvio e la conclusione di ogni attività rilevante viene confermata via radio al nodo capomaglia così come le uscite e i rientri delle squadre dal "campo base", con registrazione delle segnalazioni su STR_3. (v. § 2.8 "gestione tattica missioni").



INTERCONNESSIONI

In caso di necessità possono essere attivate interconnessioni tra reti locali analogiche e Tetra, così come interconnessioni con la rete radio Emercom.Net operante in Piemonte al fine di comunicare anche via radio con la SOR di Torino.

5.5 Supporto alla gestione terminali radio

La consegna da parte degli operatori TLC include la registrazione su apposito modello Mod_71, con firme da parte dell'operatore incaricato e dell'assegnatario in fase di consegna e restituzione, oltre ad una breve sessione riepilogativa sulle funzioni principali. Sui terminali viene applicata in fase di consegna un'etichetta con l'identificativo da impiegare per le comunicazioni. I terminali vengono assegnati agli operatori per l'intero turno di missione.

Presso il modulo comando gli operatori TLC provvedono in generale al supporto di tutti gli utenti per quanto riguarda:

- carica e sostituzione delle batterie dei terminali portatili,
- chiarimenti sull'impiego
- risoluzione di piccole anomalie/minuta manutenzione.

In caso di più turnazioni di personale, copia cartacea di MOD_19 CONSEGNA RADIO viene archiviata nel fascicolo del turno.

5.6 Connettività internet

La finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC. In fase di configurazione della rete LAN (v. § 5.10) verrà quindi escluso l'accesso ai servizi internet per le postazioni esterne al Modulo Comando-Segreteria e/o TLC.

Eventuali necessità diverse di accesso al servizio sono possibili previa valutazione da parte dei funzionari in missione o della SOR, con contestuale aggiornamento dello STR_18 SCHEMA DI RETE da parte degli operatori TLC.

Nel primo periodo di missione il sistema standard per la connettività internet è quello satellitare disponibile a bordo delle unità mobili. La priorità nell'uso della risorsa è rivolto ai servizi di telefonia, all'eventuale interconnessione delle reti radio, alla navigazione per il reperimento di informazioni utili allo svolgimento della missione e alla gestione di fax virtuali ed email di missione con allegati di piccole dimensioni, ai collegamenti in videoconferenza.

La trasmissione di file di grandi dimensioni (> 5 Mb), immagini o video è possibile previa valutazione da parte dei funzionari in missione o della SOR. E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio dei terminali collegati.

E' prevista la disponibilità di un canale di backup tramite servizio ordinario di connettività 3G, ove disponibile, con funzione di backup.



L'accesso al servizio da parte della popolazione esula dai compiti della CMR, eventuali esigenze urgenti potranno essere supportate dal personale dell'infopoint.

5.7 Sistemi telefonici fissi

La finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC. E' escluso in questo scenario il ricorso a sistemi terrestri: il sistema standard per i collegamenti telefonici in ingresso/uscita dal modulo comando è quello VoIP associato al servizio di connettività satellitare disponibile a bordo delle unità mobili. Il servizio può essere impiegato da terminale telefonico cordless VoIP o da smartphone dedicato. Sono previsti con finalità di backup:

- servizi di fonia mobile satellitare IRIDIUM e THURAYA
- servizio analogico associato alla connettività dati (axiatel e messagnet),
- servizio ordinario di connettività mobile, ove disponibile.

E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio del traffico VoIP residuo.

5.8 Telefoni cellulari e smartphone di missione

Sono disponibili telefoni cellulari di scorta per eventuali esigenze della colonna mobile, e smartphone dedicati all'applicativo GeoEventFlex.

L'assegnazione temporanea avviene su disposizione dei funzionari da parte degli operatori TLC, in particolare per agevolare la comunicazione dei referenti di funzione (o dei capisquadra) tra loro e con il modulo comando, ovvero per esigenze di localizzazione delle squadre.

SIM di diversi operatori costituiscono in backup, la cui distribuzione viene definita dai funzionari in accordo con il responsabile del volontariato.

Gli smartphone sono finalizzati a supportare la localizzazione delle squadre e l'eventuale invio di segnalazioni e/o immagini georiferite tramite l'applicazione APP_8 GeoEventiFlex. Eventuali smartphone personali Android di Coordinatori o figure apicali del Volontariato, previa valutazione dell'Area TLC-SI, possono essere equipaggiati con la necessaria applicazione. Tale eventualità richiede il raccordo con Area TLC-SI e SOR, oltre a comunicazione scritta (via email) dell'interessato.

La registrazione della consegna avviene mediante registrazione sul MOD_20 CONSEGNA CELLULARI; in caso di più turni, copia cartacea viene archiviata nei fascicoli di turno.

5.9 Servizio fax

Il ricorso al fax è da prevedersi esclusivamente in assenza di valide alternative (email). La finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC.



E' comunque escluso nel primo periodo di missione il ricorso a sistemi terrestri: il sistema standard per i collegamenti fax in ingresso/uscita dal modulo comando è quello virtuale VoIP associato al servizio di connettività satellitare disponibile a bordo delle unità mobili (servizio AXIATEL).

Il servizio viene associato all'account email di missione (sicuro in ingresso, da verificare in uscita).

Con finalità di backup è disponibile, per la trasmissione di documenti in uscita, il servizio WCM con accesso riservato ai funzionari di missione.

E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio del traffico fax residuo.

5.10 Rete LAN

ARCHITETTURA DI RETE

L'architettura di rete è di tipo client-server ed è descritta nel manuale d'uso UMT in allegato alle presenti procedure operative.

Salvo casi particolari e autorizzati dal capomissione, i client impiegati sono di proprietà regionale. L'utenza con privilegi di amministrazione è comunicata ai soli operatori TLC, che sono vincolati ad autorizzazione da parte dell'Area TLC-SI prima di apportare eventuali modifiche.

Non si prevedono profili differenziati se non "operatore" e "amministratore" di macchina (riservata al supervisore TLC); inoltre lo share di rete avrà due partizioni protette da password (una di lavoro ed una di archivio, il cui accesso è riservato ai funzionari e al supervisore TLC).

RETE WIFI

E' prevista la rete "UMT_RP" riservata esclusivamente agli operatori del modulo. Il collegamento dei client avviene tramite cablaggio o tramite wifi, a cura degli operatori TLC secondo le indicazioni contenute nel presente documento, o modificate in caso di necessità sentita l'Area TLC-SI.

Eccezionalmente è possibile abilitare al servizio wifi ospiti che per lo svolgimento dei compiti connessi con la missione in corso debbano avere accesso alla sola navigazione. In tal caso le credenziali di accesso alla rete "UMT_RP_GUEST" sono impostate sui client da parte dell'operatore TLC con profilo di "Supervisore", e non sono comunicate agli utenti; è previsto il monitoraggio dei terminali collegati e l'adozione di provvedimenti di disabilitazione nel caso di accessi non autorizzati.

L'eventuale aggiornamento delle password avviene previo accordo con l'area TLC-SI.

Nella fase di set up gli operatori TLC provvedono ad una verifica del livello di copertura nelle aree del campo che ospitano le utenze e supportano l'Area TLC-SI nelle ottimizzazioni necessarie.



SICUREZZA

Sono previsti:

- la sincronizzazione dell'archivio presente sullo share di rete su servizi in cloud protetti;
- il backup giornaliero dell'archivio (share di rete) su unità esterna collegata al client in uso all'operatore TLC "Supervisore", con procedura da avviare 60 min prima della fine turno di giornata (in caso di operatività h24, la procedura di backup tramite APP_7 Utility di backup viene avviata possibilmente alle ore 23:00).

L'elenco *STR_16 registro password* di sistema e degli account viene aggiornata su file protetto; ad ogni aggiornamento viene prodotta una copia cartacea custodita personalmente dal supervisore TLC, che la condivide con il collega subentrante.

5.11 Account email di missione

È predisposto l'account di missione cmr.piemonte@gmail.com con l'articolazione delle sottocartelle dedicate alle funzioni attive nella missione è a cura dell'area TLC-SI della Regione Piemonte, eventualmente con il supporto della SOR. L'amministrazione on site, ivi compresa la diffusione e l'aggiornamento delle credenziali di accesso in occasione di ogni cambio turno, è a cura degli operatori TLC subentranti.

Eventuali account "satellite" possono essere creati previo accordo con l'Area TLC-SI o con la SOR, che definiranno la mail di appoggio (di regola l'account mail principale di missione)

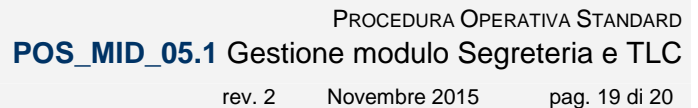
Ogni aggiornamento password deve essere comunicato alla sala operativa agli indirizzi di posta elettronica:

protciv@regione.piemonte.it

salaprotciv@regione.piemonte.it

5.12 Supporto alla gestione PC e periferiche

L'amministrazione delle postazioni è a cura dell'operatore TLC "Supervisore", che ha accesso al profilo con privilegi di amministrazione e che ne è responsabile nel turno assegnato. Interventi sulla configurazione delle macchine o installazione/disinstallazione di applicazioni debbono essere preventivamente autorizzati da parte della Regione Piemonte. Viene resa disponibile l'immagine del disco per il ripristino a seguito di eventuali situazioni di emergenza. L'assegnazione delle postazioni alle varie funzioni avviene ad inizio turno con presa in carico del referente di funzione, che ne è responsabile per il periodo assegnato, mediante la sottoscrizione del modello MOD_21 CONSEGNA PC PERIFERICHE, con firme da parte dell'operatore incaricato e dell'assegnatario in fase di consegna e restituzione. I terminali vengono assegnati agli operatori per l'intero turno di missione. In occasione degli avvicendamenti, si raccomanda di consegnare la macchina previa pulizia di desktop, cartella documenti e HD; documenti importanti saranno archiviati di regola nell'unità di rete.



In caso di più turni, copia cartacea del MOD_21 CONSEGNA PC PERIFERICHE viene archiviata nei fascicoli di turno.



5.15 Gestione sistemi di videosorveglianza

Il sistema è disponibile, già configurato, a bordo dell'UMT. Esso viene attivato su disposizione del capomissione, previa verifica dei requisiti normativi da parte della SOR.

Il sistema prevede la registrazione delle immagini su unità di storage dedicata, accessibile via LAN.

La funzionalità di streaming è disponibile esclusivamente per esigenze particolari, comunque per intervalli di tempo limitati (es. 15'/giorno)

5.16 Aggiornamenti social media

Si prevede l'impiego di un account Twitter NON istituzionale, per veicolare celermente SOLO informazioni utili legate allo svolgimento della missione.

I contenuti vengono definiti dai funzionari e l'aggiornamento è operato materialmente dagli operatori TLC.

L'account di twitter è attivato all'inizio della missione.

6 ELENCO ALLEGATI:

ALLEGATO 1 SCHEMA MODULISTICA - STRUMENTI OFFICE

ALLEGATO 2 NECESSITA' LOGISTICHE

ALLEGATO 3 GUIDA UTENTE UMT