



Manuale di bitdispatcher

Un sistema di dispatch computerizzato (CAD) per il 911 gratuito in un unico programma, configurato interamente nell'interfaccia web: la schermata dell'operatore di sala, la mappa registrata e le foto aeree, le raccomandazioni instradate su strada, i riposizionamenti, il terminale mobile e i report costruiti dal registro.

Questo manuale è stato tradotto dall'inglese automaticamente e non è ancora stato verificato da un madrelingua. Il manuale inglese è il riferimento; dove i due divergono, quello inglese è corretto. I nomi delle schermate, i pulsanti e i comandi sono riportati come appaiono in bitdispatcher, che è in inglese. [Leggi l'originale in inglese](#)

95 capitoli · 6 figure · 21 mille parole · BioDream LLC

Indice

1. Parte 1. Dispatch

1. Per iniziare
2. Accesso: il tuo incarico, i codici e il blocco
3. Inserimento chiamata: lo spazio di lavoro del call-taker
4. Resources: le linee guida approvate insieme alla chiamata
5. La schermata dell'operatore di sala
6. Il tuo layout personale
7. L'agenzia per cui lavori
8. La console completa
9. Dispatch: motivazioni, avvisi, piani e presa d'atto
10. Schermate su più monitor
11. Schermata interventi e inserimento chiamata
12. Schermata caserme
13. Stato polizia e mark-out
14. Schermata stato unità
15. Schermata mappa
16. Schermata intervento e situazione
17. Chiamate 911
18. Interventi
19. Raccomandazioni di unità
20. Suggerimenti consultivi
21. Riposizionamento e copertura
22. Stati delle unità
23. La mappa d'intervento
24. Foto aeree
25. Viste: il luogo da ogni lato
26. Messaggi da e verso gli equipaggi
27. Messaggi e BOLO: la casella di posta
28. Ricerca: interventi, BOLO, persone, veicoli e unità
29. Allarmi, lettori di targhe e rilevamento di spari
30. La schermata della stazione e l'allertamento acustico
31. Interventi con agenzie confinanti
32. File e foto su un intervento
33. La riga di comando
34. Tastiera

2. Parte 2. Sul campo

- 35. Terminale dati mobile
- 36. Report d'intervento (RMS)
- 37. Interrogazioni NCIC

3. Parte 3. Supervisione

- 38. La plancia del supervisore
- 39. Report operativo
- 40. Il codebook consultivo
- 41. Registro e audit
- 42. Record e richieste
- 43. Regole di divulgazione

4. Parte 4. Cosa hanno chiesto le centrali 911

- 44. Trascrizioni e ciò che è stato sentito
- 45. Chiamanti in un'altra lingua
- 46. Dove si trova il chiamante: posizione del dispositivo e piano
- 47. Molti chiamanti, un intervento
- 48. Chiamate non di emergenza
- 49. Dati sull'incidente stradale
- 50. Droni
- 51. Trascrizioni radio
- 52. Riassunti dell'intervento
- 53. Chiamate critiche e cura
- 54. Pause e carico di lavoro
- 55. Formazione
- 56. Esercitazioni, inject e staging
- 57. Controllo della qualità
- 58. Lavorare durante un'interruzione
- 59. Attacchi alle linee (TDoS)
- 60. Hook e connessioni

5. Parte 5. Teatro dell'incendio, equipaggi e la postazione di polizia

61. Livelli di allarme: 2° e 3° allarme
62. Personale ed equipaggi
63. Organico: chi è in servizio e su ciascuna unità
64. Qualifiche, squadre speciali e credenziali
65. Accountability sul teatro dell'incendio: appelli (PAR)
66. Allertamento dei responder
67. Rotazione dei carri attrezzi
68. Chiamate programmate ed eventi speciali
69. Rubrica dei contatti ed elenchi di reperibilità
70. Aree sulla mappa (geofence)
71. La cronologia degli stati di un'unità
72. Report di assistenza al paziente (NEMSIS)
73. Mandati e atti da notificare
74. Allertare la popolazione
75. Allerte pubbliche: impostazioni ed elenchi

6. Parte 6. Configurazione

76. Agenzie
77. Regole operative
78. Unità
79. Stazioni
80. Strutture di accettazione
81. Tipi di chiamata e run card
82. Piani di risposta
83. Registrare la mappa
84. GIS della contea
85. Impostazioni
86. Integrazioni
87. BitVoice
88. Utenti e postazioni
89. Postazioni
90. Più siti
91. Fabbricati e pericoli
92. Migrazione da un CAD precedente
93. Linee guida approvate
94. Protocolli per l'inserimento chiamata
95. Questo manuale

Dispatch

La schermata dell'operatore di sala e tutto ciò che vi si fa: chiamate, interventi, unità, la mappa e la riga di comando.

Per iniziare

bitdispatcher è un sistema di dispatch computerizzato (CAD) per le centrali 911: un unico programma con la sua interfaccia web. Crea e segue gli interventi, raccomanda le unità in base al tempo di percorrenza sulla rete stradale, mostra unità, chiamate e interventi su una mappa d'intervento con foto aeree, offre agli equipaggi sul campo un terminale mobile e registra ogni azione in un registro a prova di manomissione da cui vengono costruiti i report.

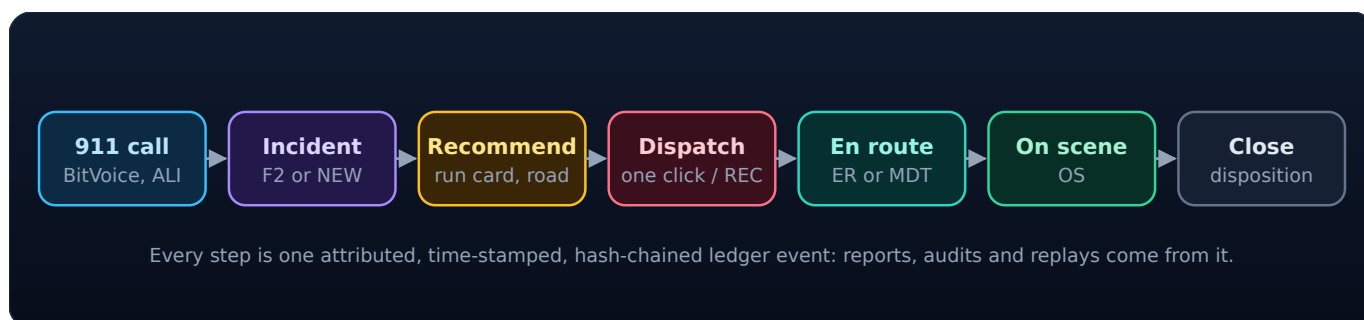


Figura 1. Da una chiamata al 911 a un intervento chiuso, e cosa ogni passo scrive nel registro

La prima ora

1. **Sign in** come amministratore con la password stampata al primo avvio, e scegli **Administrator**. Vedi [Accesso](#) (capitolo 2).
2. **Registra la mappa:** Admin > Map, scegli il centro e il raggio, premi Record. Circa due minuti per 100 miglia. [Open Map](#) (capitolo 83)
3. **Stazioni e unità:** dove sono di stanza le unità e cosa sono. [Open Stations](#) (capitolo 79)
[Open Units](#) (capitolo 78)

4. **Tipi di chiamata e run card**: cosa serve a ciascun tipo di intervento. I valori predefiniti sono un punto di partenza sensato. [Open Call types](#) (capitolo 81)
5. **Utenti**: operatori di sala, supervisori ed equipaggi sul campo. [Open Users](#) (capitolo 88)
6. **Gestione delle chiamate**: collega BitVoice, oppure punta lo spill ALI e l'EIDO di qualsiasi sistema di gestione chiamate verso bitdispatcher. [Open Integrations](#) (capitolo 86)

bitdispatcher consiglia; l'operatore di sala decide. Nessuna funzione invia un'unità, chiude un intervento o cambia una priorità da sola.

Modalità demo

Avviato con `-demo`, bitdispatcher popola un'agenzia fittizia sulla mappa di Roanoke, Virginia (stazioni nelle posizioni reali delle caserme, unità inventate). Con `bvsim`, un BitVoice simulato, le chiamate squillano e le radio riportano le posizioni; tutto ciò che è simulato è contrassegnato SIMULATED.

CAPITOLO 2

Accesso: il tuo incarico, i codici e il blocco

Digita il tuo nome utente e la password. Se ricopri più di un incarico, scegli quello che stai svolgendo: **Call-taker**, **Police**, **Fire** o **EMS dispatcher**, **Dispatcher (all disciplines)**, **Supervisor**, **Administrator** oppure **Records** (i tasti numerici scelgono). Il tuo spazio di lavoro si apre per esso, con il tuo preset salvato per quell'incarico ([Il tuo layout personale](#) (capitolo 6)) e le tue agenzie abituali ([L'agenzia per cui lavori](#) (capitolo 7)), e ciò che puoi fare ne consegue: lo impone il server, non solo la schermata.

Incarico	Apri	Può
Call-taker	Inserimento chiamata (capitolo 3)	Inserire e aggiornare interventi; non inviare unità (a meno che l'agenzia non lo consenta)
Police, fire, EMS dispatcher	La console con quella disciplina	Inviare e modificare le unità della propria disciplina (tutte, se l'agenzia lo consente)
Dispatcher (all disciplines)	La console	Tutto ciò che c'è in sala
Supervisor	La console, la plancia (capitolo 38)	Anche intervenire ovunque, riaprire, leggere il registro, condurre esercitazioni
Administrator	Amministrazione	Configurazione; lavora in sala solo quando è connesso per un incarico di sala
Records	Record (capitolo 42)	Esaminare visualizzazioni e richieste di documenti; non modifica alcun intervento

Un supervisore che copre una postazione mantiene i diritti di supervisione. Non ti viene mai chiesto a quale console ti trovi: una [postazione registrata](#) (capitolo 89) fornisce la postazione; un browser che non lo è mantiene una propria postazione web (WEB- e quattro lettere).

Codici monouso. Quando l'agenzia li richiede (Settings > Roles and sign-in), il primo accesso mostra un codice QR: scansionalo con una qualsiasi app di autenticazione e digita le sue sei cifre. Dopodiché, digita ogni volta il codice corrente; un codice funziona una sola volta. Un amministratore lo reimposta in caso di telefono perso.

Il blocco. Ctrl+Shift+L, o i minuti senza input stabiliti dall'agenzia, bloccano la console: nulla viene mostrato o modificato finché non la sblocchi con la tua password (e il codice). Tutto resta aperto sotto, incluso ciò che stavi digitando. Accessi e uscite, blocchi e sblocchi sono tutti nel registro, con l'incarico e la postazione.

Prima di affidarti a questi strumenti per le informazioni di giustizia penale, verifica i requisiti CJIS e di accesso del tuo stato.

CAPITOLO 3

Inserimento chiamata: lo spazio di lavoro del call-taker

Nell'interfaccia web: `/taker`

Uno spazio di lavoro tranquillo per una chiamata: l'elenco delle chiamate a sinistra, nove schede in alto di cui è mostrata solo quella scelta, e la chiamata (la sua posizione, la trascrizione e ciò che è stato sentito) con la **narrative** sempre a destra.

Diverse chiamate in lavorazione

A sinistra dell'inserimento chiamata, **Working calls** tiene ogni chiamata in corso in una sua scheda: fino al numero consentito dall'agenzia per l'incarico (tre per un call-taker salvo indicazione contraria; un tirocinante riceve il numero dell'agenzia, bloccato). Ciascuna mantiene il proprio chiamante, posizione, callback, tipo, persone, veicoli, commenti, ricerche e controlli; spostarsi tra loro non cambia nulla nelle altre.

- **New working call** (oppure **Next call / F2** mentre una è in corso e una scheda è libera) ne avvia un'altra senza azzerare la prima. Una chiamata scelta dall'elenco mentre se ne sta scrivendo una si apre in una nuova scheda.
- Ogni scheda mostra il proprio numero, il tipo o l'intervento, il luogo, da quanto tempo è aperta, **ACTIVE** per quella in cui ti trovi, **SENT** una volta inviata, e **!** quando manca ancora un tipo o un indirizzo. I tasti e Submit agiscono solo sulla scheda attiva.
- **Submit** trasforma solo quella scheda nel suo intervento; le altre restano esattamente come erano.
- Chiudere una scheda con informazioni dentro chiede prima conferma e chiede il perché; il registro annota ogni chiamata in lavorazione aperta, spostata, inviata o scartata.
- Vengono conservate sul server insieme a te: dopo un ricaricamento, un blocco o una connessione persa ritornano a qualsiasi console a cui accedi. Un supervisore può vedere chi detiene quale e affidarne una lasciata in sospeso a qualcun altro (con una motivazione), per le agenzie di cui si occupa.

Tasto	Fa
F4 o Ctrl+Enter	Invia l'intervento; dopodiché, salva le modifiche a esso
F2	Azzera per la chiamata successiva (chiede prima conferma se qualcosa non è stato inviato)
F6	Richiede di nuovo la posizione del chiamante
F8	Scriva nella narrative
F3	Ricerca CAD
Alt+1 ... Alt+9	Cambia scheda

Call Entry. Digita un codice o una parola per il tipo di chiamata (vanno bene centinaia; le frecce e Enter scelgono), la priorità (quella del tipo, o un'altra), i **modifiers** (armi, in corso, incastro...: alcuni alzano la priorità, alcuni aggiungono persone da avvisare, quelli relativi alla sicurezza degli agenti compaiono in rosso), la posizione dell'intervento (scegli un suggerimento, fai clic destro sulla mappa, o usa la posizione ALI del chiamante; **Verify** quando il chiamante la conferma), il chiamante e il callback, e dove si trova il chiamante quando non è sul luogo dell'intervento. L'ANI/ALI della chiamata è accanto a essa.

Prima di un secondo intervento. F4 cerca prima interventi aperti allo stesso indirizzo, nelle vicinanze o dallo stesso callback. Se ce ne sono, li vedi: **Add this call to it** aggiunge la chiamata (e ciò che hai scritto) a quell'intervento; F4 di nuovo ne crea uno nuovo.

Dopo l'invio lo spazio di lavoro resta sull'intervento. Il dispatch lo ha subito; continua a digitare: i commenti vanno direttamente su di esso, e F4 salva le modifiche al tipo, alla priorità, alla posizione o al chiamante. Una posizione del chiamante più recente (un nuovo rilevamento, un fornitore di localizzazione) compare in alto: **Use it** cambia la posizione dell'intervento (la vecchia resta nella timeline, gli operatori di sala e le unità vengono avvisati); **Keep** la lascia.

Le altre schede. Persons e Vehicles (diversi di ciascuno, con il loro ruolo; ciò che il chiamante ha detto viene offerto per compilarli), **Previous** (interventi precedenti collegati per indirizzo, telefono, nomi, targhe e VIN, confermati o possibili), **Hazards** (fabbricati sul luogo e nelle vicinanze, persone e modifiers relativi alla sicurezza degli agenti, corrispondenze BOLO: quelle critiche compaiono anche come una riga rossa in ogni scheda), **CAD Search, Comments** (ogni nota in ordine, e la registrazione di richieste di mutuo soccorso e risorse, trasferimenti, invii ad altri enti, chiamate in uscita e istruzioni fornite), **History** (le unità e i loro tempi, la radio, la risposta raccomandata) e **Resources** (le linee guida approvate (capitolo 4) dall'agenzia).

Le note scritte prima dell'invio mantengono il proprio orario. Nulla va perso in caso di blocco o ricaricamento: l'inserimento è conservato nella scheda del browser finché non viene inviato o azzerato.

CAPITOLO 4

Resources: le linee guida approvate insieme alla chiamata

Man mano che cambiano il tipo di chiamata, i modifiers e ciò che viene detto, la scheda **Resources** trova i passaggi delle politiche approvate dall'agenzia, delle guide per l'inserimento chiamata, delle guide alla risposta e delle checklist che si applicano, e si accende quando c'è qualcosa di nuovo. Ogni passaggio mostra il suo documento, la sezione, la versione e la data di efficacia, se è una **policy (mandatory)**, una guida, una checklist o suggerimenti proposti, e perché ha corrisposto; **The whole document** apre l'intero testo approvato in quella sezione. I passaggi obsoleti e due politiche che si applicano entrambe sono contrassegnati. Quando non si applica nulla lo dice.

Viene mostrato solo il testo approvato, parola per parola; nulla viene generato. L'apertura della scheda annota quali passaggi, in quali versioni, sono stati mostrati per l'intervento, così che un revisore possa poi vedere cosa era disponibile in quel momento. I documenti sono conservati in [Linee guida approvate](#) (capitolo 93).

CAPITOLO 5

La schermata dell'operatore di sala

Nell'interfaccia web: 

Tutto ciò di cui un operatore di sala ha bisogno è su un'unica schermata, e ogni sua parte mostra qualcosa di utile.

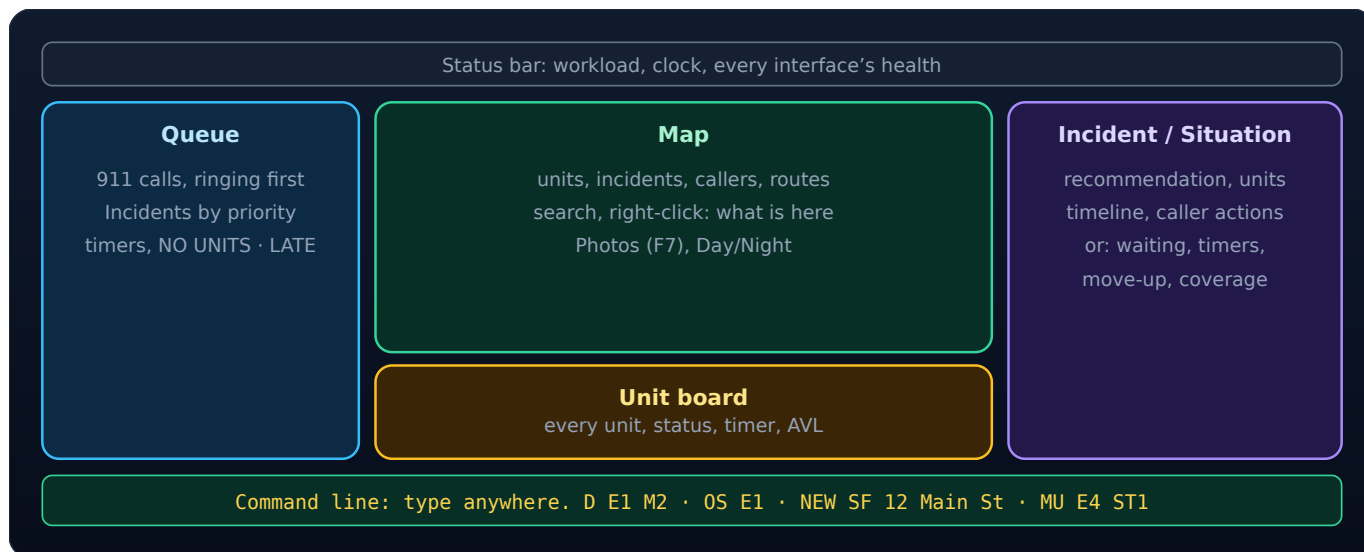


Figura 2. La schermata dell'operatore di sala: chiamate e interventi a sinistra, la mappa al centro, l'intervento selezionato a destra

Area	Cosa mostra
Barra di stato	Chiamate in attesa, interventi in sospeso e attivi, unità disponibili per disciplina, l'orologio, e lo stato di ogni interfaccia (BitVoice, radio, ALI, mappa, registro)
Coda (sinistra)	Chiamate 911, prima quelle che squillano, con callback, posizione, incertezza ed età; interventi per priorità con i loro timer
Mappa (centro)	Unità per stato, interventi, posizioni dei chiamanti con incertezza, percorsi stradali delle unità raccomandate e assegnate con i tempi di arrivo
Plancia unità (in basso)	Ogni unità per disciplina: stato, tempo nello stato, intervento, età dell'AVL; i timer scaduti in ambra. Trascina un'unità su un intervento nella coda per inviarla; clic destro su un'unità per i suoi stati, l'invio all'intervento selezionato e il suo riposizionamento
Pannello destro	L'intervento selezionato (raccomandazione, unità, timeline, chiamante), oppure quando non c'è nulla di selezionato la situazione: cosa attende le unità, i timer scaduti, i riposizionamenti (capitolo 21), la copertura per stazione, l'attività recente
Riga di comando (in basso)	Digita in qualsiasi punto per avviare un comando (vedi La riga di comando (capitolo 33))

Seleziona un intervento facendoci clic, con `[` e `]`, oppure dalla palette (`Ctrl K`). `Esc` azzerà la selezione.

Il tuo layout personale

La schermata dell'operatore di sala mostra solo le sezioni che vuoi, dove le vuoi. Chi è alle prime armi può iniziare con due e aggiungerne altre quando è pronto.

Il tuo preset salvato per ciascun incarico

Il tuo layout è un **preset** conservato con il tuo account, uno per ogni incarico che svolgi (call-taker, police, fire e EMS dispatcher, supervisor...). Accedi per un incarico a una qualsiasi console e il tuo preset per esso si apre da solo: niente da ricostruire all'inizio di un turno.

- È **bloccato** nel lavoro normale: nulla si sposta, si ridimensiona o scompare per errore.
- Per modificarlo: il pulsante **lock** (*Layout locked: edit it*), disponi, poi **Save & lock**. Scegliere un layout predefinito avvia anch'esso la modifica. **Cancel** rimette a posto quello salvato. Ogni salvataggio è nel registro con chi ha salvato e quando.
- Un **trainee** lavora con il preset di addestramento assegnato dall'agenzia; i controlli del layout non sono mostrati. Chi non ha un preset proprio parte dal preset dell'agenzia per l'incarico.
- Un amministratore può **salvare il layout come preset dell'agenzia** per un incarico (il pulsante a forma di edificio durante la modifica) e **proteggere** il preset di una persona così che solo gli amministratori lo cambino (Admin > Operations rules).
- Le schermate distribuite su più monitor sono quelle della postazione (vedi [Più schermi](#) (capitolo 10)): ogni console ricorda i propri monitor, così un preset collocato su una console con meno monitor o monitor diversi ripiega su ciò che vi sta senza cambiare quello che hai salvato.

Apri **Layout** in alto a sinistra nella barra di stato.

- **Layout predefiniti**: tre per l'incarico con cui hai effettuato l'accesso, disegnati come piccole immagini. Un clic ne mostra uno. Ogni incarico ha **Getting started**: solo le chiamate e l'intervento in lavorazione.
- **Sezioni**: chiamate e interventi, mappa, intervento, plancia unità, caserme, plancia di polizia e la riga di comando. Fai clic su una per aggiungerla o toglierla, oppure trascinala sulla schermata.

Mentre il layout è **sbloccato** (il pulsante lock accanto a Layout, ambra quando è sbloccato), ogni sezione ha una barra del titolo:

Per	Fai
Mettere una sezione accanto, sopra o sotto un'altra	Trascinala (da Layout, o per la sua barra del titolo) verso quel bordo dell'altra; l'evidenziazione mostra dove andrà
Far scambiare di posto due sezioni	Rilascia una al centro dell'altra
Ridimensionare	Trascina la linea tra due sezioni
Toglierne una	La sua ✕
Ricominciare da zero	Clear the screen in Layout

Le sezioni si incastrano al loro posto: nulla si sovrappone e nulla resta vuoto. **Lock** il layout quando è a posto: nulla può essere spostato, ridimensionato o tolto finché non viene di nuovo sbloccato. Tutti partono bloccati sul primo layout predefinito del proprio incarico.

Il layout di ciascuna persona è conservato per incarico, in questo browser. La barra di stato e i banner di emergenza sono sempre mostrati. Il blocco del layout non è il blocco della schermata (Ctrl Shift L), che nasconde la schermata finché non effettui di nuovo l'accesso.

CAPITOLO 7

L'agenzia per cui lavori

Dove la centrale fa dispatch per diverse agenzie (Admin > Agencies), la barra di stato mostra l'agenzia per cui stai **working**: le sue regole si applicano a ciò che fai (i suoi numeri di intervento, tipi di chiamata, timer e piani di risposta). Fai clic su di essa per vederla e cambiarla:

- **Working**: una sola agenzia, sempre mostrata.
- **Covered**: le agenzie per cui fai dispatch da questa postazione.
- **Watched**: agenzie mostrate solo per consapevolezza.

La tua copertura abituale si carica da sola all'accesso, dal tuo profilo (Admin > Agencies > People) e da quello della postazione (Admin > Workstations). Un cambiamento viene annotato. Puoi coprire solo le agenzie che sei autorizzato a servire, e osservare quelle, o quelle che un amministratore ha assegnato a te o alla postazione da osservare.

Cosa mostra la plancia

Chi è limitato ad alcune agenzie vede solo la propria parte della plancia condivisa: gli interventi e le unità di quelle agenzie, gli interventi senza ancora un'agenzia, le unità di altre agenzie

inviare ai propri interventi, e le chiamate 911 finché non diventano l'intervento di un'altra agenzia. Lo impone il server: l'intervento o l'unità di un'altra agenzia è rifiutato da un collegamento diretto o sulla riga di comando, e il tentativo annotato. Chi lavora per ogni agenzia vede tutto, e può scegliere **The board shows > Only the agencies covered and watched here** per restringere la propria plancia senza perdere l'accesso.

Un intervento ha un'agenzia **primary** (dal suo tipo di chiamata, o dalla tua agenzia di lavoro) e può avere agenzie **assisting**. Ogni unità mantiene la propria agenzia di appartenenza: un'unità di un'altra agenzia inviata all'intervento vi compare come assistente da sola. **Agencies...** sotto le unità le modifica (una nuova agenzia primary richiede una motivazione).

CAPITOLO 8

La console completa

Nell'interfaccia web: `/console`

#/console apre sempre la schermata completa dell'operatore di sala, qualunque sia l'incarico con cui hai effettuato l'accesso: un call-taker può guardarvi l'intera plancia, e tornare all'[inserimento chiamata](#) (capitolo 3) in **#/taker**.

CAPITOLO 9

Dispatch: motivazioni, avvisi, piani e presa d'atto

- **Send rec** su un intervento in sospeso nella coda invia la sua raccomandazione con una sola pressione.
- **Una motivazione.** Inviare unità diverse dalla raccomandazione chiede il perché (scelte rapide, o parole tue); sulla riga di comando scrivilo dopo una barra: `D E5 / closer by radio`. La motivazione e il piano di risposta seguito vengono conservati con il dispatch.
- **Avvisi.** Quando la posizione non è verificata, è incerta o manca, la raccomandazione lo dice e tu confermi prima di inviare.
- **Piani di risposta.** Quando si applica un [piano](#) (capitolo 82), guida il suo ordine previsto; un'unità pianificata che non può andare è barrata con il perché, e l'unità che va al suo posto dice di chi prende il posto. Quando la raccomandazione cambia, il cambiamento è mostrato finché non lo contrassegni come visto.
- **Presa d'atto.** Un'unità inviata che non ha preso atto entro i secondi stabiliti dall'agenzia lampeggia **NO ACK**; premilo (oppure `ACK E1`) quando lo fa. Un equipaggio prende atto sul

proprio terminale.

- **Dati dell'inserimento chiamata** sull'intervento: modifiers, persone e veicoli, una posizione cambiata (in ambra per mezz'ora), dove si trova il chiamante, corrispondenze BOLO, il talkgroup (**TG FIRE-0PS2**) e le notifiche ancora da fare, ciascuna con **done**.
- **Situazione**: il log di **passdown** del turno, i **BOLO** attivi (emetti, annulla; **BOLO text** sulla riga di comando; gli equipaggi li vedono) e le **facilities** con apertura / deviazione / chiusura in una sola pressione.

CAPITOLO 10

Schermate su più monitor

Una postazione può distribuire il proprio lavoro su tutti i monitor che ha. Ogni monitor mostra una **schermata**: una finestra sulla stessa immagine in diretta, disposta per un compito. Tutte le finestre di una postazione condividono un unico accesso e un'unica selezione: scegli un intervento sulla schermata della coda e si apre sulla schermata dell'intervento e sulla mappa.

Apri **Screens** con il pulsante monitor sulla barra di stato, dalla command palette, o con **Ctrl+Shift+S**.

Schermata	Per
Incidents and call entry	Chiamate 911 e interventi accanto all'intervento in lavorazione; F2 per un nuovo intervento
Fire houses	Ogni stazione, i suoi mezzi, chi sta coprendo e le caserme vuote
Police status and mark-outs	Ogni auto: cosa, dove, da quanto, e quando è dovuto il suo status check
Unit status	La plancia unità, grande
Map	La mappa da sola, che segue la selezione
Incident and situation	L'intervento selezionato per intero, o ciò che richiede attenzione
Supervisor board	Totali a colpo d'occhio, in sola lettura

- **Add a screen**, scegli le sue **disciplines** (tutte, fire, EMS, police, altro) e **Open**. **Open all** le apre tutte.
- **Detect monitors** (Chrome ed Edge) mostra i monitor come li dispone il computer; assegna a ciascuna schermata il suo monitor e si apre lì, riempiendolo. In altri browser trascina una volta ogni finestra dove la vuoi: si aprirà lì la volta successiva.

- La disposizione è conservata sulla postazione per quel posto, così il turno successivo alla scrivania ottiene le stesse schermate. Con **Offer to open these screens at sign-in**, la console completa le propone con un clic dopo l'accesso.
- Il browser chiede di consentire i pop-up (e, in Chrome ed Edge, la gestione delle finestre) la prima volta.

Discipline

Una schermata limitata ad alcune discipline mostra le loro unità, e gli interventi che le richiedono: il tipo di chiamata dell'intervento stesso, le unità inviate a esso, e le unità richieste dalla sua run card (un incidente con feriti è sulla schermata fire e sulla schermata police). La barra di stato mostra le discipline della schermata come un chip colorato. Ogni schermata mostra comunque ogni **emergency** e ogni chiamata 911 non ancora su un intervento.

CAPITOLO 11

Schermata interventi e inserimento chiamata

Nell'interfaccia web: `/screen/calls`

La coda delle chiamate 911 e degli interventi, con l'intervento in lavorazione accanto a piena altezza, il modulo per il nuovo intervento (**F2**) e la riga di comando. È la schermata di lavoro del call-taker e dell'operatore di sala quando la mappa e le unità sono su altri monitor. Tutto funziona come sulla console completa (vedi La schermata dell'operatore di sala).

CAPITOLO 12

Schermata caserme

Nell'interfaccia web: `/screen/stations`

Ogni stazione come una scheda, con ogni unità che vi risiede o vi sta coprendo.

- **Le rimesse:** una porta per unità. Chiusa e verde, è in caserma e disponibile; aperta, la striscia è del colore del suo stato.
- **Lo stato:** IN QUARTERS (tutte in sede), PARTIAL, COVERED (è entrato un riposizionamento) o EMPTY (nessuna unità disponibile in caserma, con da quanto tempo).
- **Riquadri:** lo stato di ciascuna unità, il suo tempo nello stato, e cosa sta facendo (il suo intervento, o dove sta coprendo). Fai clic, trascina su un intervento o fai clic destro come sulla plancia unità.

- **Lacune:** un tipo di unità che la caserma dovrebbe tenere in sede ma non ha, con il miglior **Move up** in un clic (vedi Riposizionamenti).
- In alto: caserme con un'unità dentro, caserme vuote, unità fuori, e ciascun tipo di unità disponibile sul totale, con ogni stato in una barra.

CAPITOLO 13

Stato polizia e mark-out

Nell'interfaccia web: `/screen/police`

Ogni auto di polizia in un'unica tabella, con la mappa accanto: cosa sta facendo, dove, da quanto tempo, e quando è dovuto il suo **status check**.

- **Doing:** il suo intervento (fai clic per aprirlo), o il suo **mark-out**: cosa sta facendo per conto proprio, come un pasto, un'udienza, rifornimento, un rapporto o un follow-up.
- **Where:** il luogo indicato quando è stata messa in mark-out, l'indirizzo del suo intervento, o l'indirizzo più vicino al suo AVL.
- **Status check:** un anello si riempie man mano che scorre il tempo dell'unità; ambra verso la fine, rosso e lampeggiante quando il controllo è dovuto, con da quanto è in ritardo. Un controllo è dovuto dopo il timer di stato (Admin > Settings), o il tempo proprio del mark-out.
- **OK** annota lo status check (l'unità sta bene) e riavvia il suo timer. **MO** la mette in mark-out; **AV** la rende disponibile.
- I riquadri in alto contano le disponibili, in intervento, in mark-out (per tipo), fuori servizio e i controlli dovuti; fai clic su uno per mostrare solo quelle.

Dalla riga di comando

- `MO 2A12 MEAL 315 Church Ave` : mark-out, con il dove. Senza un luogo si mantiene la posizione AVL dell'unità. Aggiungi una nota dopo una barra: `MO 2A15 COURT 315 Church Ave / Courtroom 2` . `MO` da solo elenca i tipi dell'agenzia.
- `SC 2A12` : status check, tutto bene. Più unità insieme: `SC 2A12 2A13` .

I mark-out sono anche nel menu contestuale di ogni unità e nei dettagli dell'unità, e un equipaggio si mette in mark-out da solo dal terminale mobile (**F7**). Un mark-out che può essere ritirato (un pasto, un rapporto) viene offerto dalla raccomandazione quando nessuna unità disponibile può coprire una riga: non viene mai inviato senza che un operatore di sala lo scelga. I tipi, i loro tempi e quali possono essere ritirati si impostano in Admin > Settings, con la durata **massima** di ciascuno: un'unità rimasta fuori oltre tale durata mostra **OVER** sulla plancia unità e sulla plancia del supervisore, e i supervisori ricevono un messaggio ad alta priorità una volta.

Schermata stato unità

Nell'interfaccia web: `/screen/units`

La plancia unità da sola, con riquadri più grandi che dicono anche cosa sta facendo ciascuna unità. Fare clic, trascinare e fare clic destro funzionano come sulla plancia unità della console completa.

Schermata mappa

Nell'interfaccia web: `/screen/map`

La mappa d'intervento da sola. Segue l'intervento o la chiamata selezionata su una qualsiasi delle schermate della postazione, e disegna le unità in mark-out dove sono state messe in mark-out quando il loro AVL non è aggiornato.

Schermata intervento e situazione

Nell'interfaccia web: `/screen/incident`

L'intervento selezionato a piena altezza (le sue chiamate, unità, timeline, fabbricati, raccomandazione e report), oppure, senza nulla selezionato, la situazione: cosa è in attesa, i timer di stato scaduti, i riposizionamenti e l'attività.

Chiamate 911

Le chiamate arrivano dall'event stream di BitVoice, dagli EIDO inviati da qualsiasi sistema di gestione chiamate, e dallo spill ALI. La stessa chiamata da più fonti è unita in un'unica riga.

- Le chiamate che **squillano** compaiono prima di essere risposte, così l'operatore di sala vede cosa sta arrivando.
- **Posizione**: la posizione del chiamante e il cerchio di incertezza, l'indirizzo quando ce n'è uno, e **STALE** quando la posizione è più vecchia dell'impostazione in Admin > Settings.

Rebid ne chiede una nuova (BitVoice).

- **+ Incident** su una chiamata crea un intervento da essa, con la posizione e il callback già compilati. Le chiamate già collegate mostrano il loro intervento.
- Testo al chiamante, un collegamento video e video in diretta sono sulla chiamata quando BitVoice li offre.
- La sua [trascrizione](#) (capitolo 44) e ciò che è stato sentito, la [traduzione](#) (capitolo 45), la [posizione del dispositivo e il piano](#) (capitolo 46), i [dati sull'incidente stradale](#) (capitolo 49), i chiamanti [raggruppati](#) (capitolo 47) e le chiamate [non di emergenza](#) (capitolo 48) sono descritti nei rispettivi capitoli.

CAPITOLO 18

Interventi

Nuovo intervento: **F2**, il pulsante New, + Incident su una chiamata, clic destro sulla mappa (l'indirizzo è compilato), il New incident di un risultato di ricerca, oppure **NEW SF 2001 Crystal Spring Ave** sulla riga di comando. Un indirizzo che la mappa registrata conosce con esattezza è collocato subito sulla mappa, così le unità sono classificate per strada immediatamente; tutto il resto resta testo da collocare.

Il pannello dell'intervento mostra la raccomandazione, le unità su di esso con i loro tempi, il chiamante e la timeline. Le note (**N text**) e le note prioritarie (**PN text**) vanno sulla timeline; le note prioritarie sono mostrate a ogni operatore di sala e a ogni unità.

Close con una disposizione (**CL Handled**); le unità ancora su di esso diventano disponibili. I supervisor possono riaprire (**R0 #26-000123 reason**).

Correct the record (supervisor, su un intervento chiuso) cambia il tipo di chiamata, la priorità, la disposizione, l'indirizzo o i tempi di un'unità senza riaprirlo: indica il perché, e la timeline conserva com'era ciascuno. I report già inviati (NERIS, NIBRS) vengono inviati di nuovo a mano.

Replay (supervisor, su un intervento chiuso) lo riproduce dal registro: le unità si muovono sulla mappa lungo le loro posizioni registrate (circa ogni 30 secondi) mentre la timeline si riempie, da 10x a 120x, con un cursore per qualsiasi momento.

CAPITOLO 19

Raccomandazioni di unità

Per l'intervento selezionato bitdispatcher costruisce una raccomandazione dalla run card del suo tipo di chiamata: per ogni riga ("3 x engine", "1 x als"), le unità disponibili con quella capacità, prima la più vicina. Le unità già sull'intervento coprono per prime le righe, e le capacità scarse sono coperte prima di quelle comuni così che un'unità multiruolo non venga spesa dove ne basterebbe un'altra.

- **I tempi di percorrenza** provengono dalla rete stradale registrata: velocità indicate o tipiche, sensi unici rispettati, dalla posizione AVL aggiornata dell'unità o dalla sua stazione. La motivazione lo dice: "1.7 mi by road, 4 min via Franklin Road".
- Fuori dalla mappa registrata, o senza una strada in mezzo, il tempo è una stima in linea d'aria ed è contrassegnato ~.
- Un'unità che copre un'altra stazione è classificata da dove è di stanza.
- Delle note avvertono quando nessuna unità ha una capacità (considera il mutuo soccorso) o quando inviare le unità lascerebbe una stazione vuota.

Le unità raccomandate sono selezionate; **Dispatch** (`Ctrl Enter` , o `REC`) le invia. Fai clic sulle unità per cambiare la selezione, **Use recommendation** per tornare a essa, o digita `D E1 M2` . Il registro annota cosa è stato raccomandato e cosa è stato inviato.

CAPITOLO 20

Suggerimenti consultivi

Accanto all'intervento e sul pannello Situation, il pannello consultivo può suggerire qualcosa: due interventi che potrebbero essere lo stesso, una chiamata che potrebbe riguardare un intervento aperto, parole che non si adattano al tipo di chiamata ("smoke" su un allarme incendio, "not breathing" su una caduta), un indirizzo ricorrente, una priorità 1 ancora senza un'unità, un'unità sul posto da cui non si hanno notizie.

- **Why**: apri un suggerimento per vedere le prove su cui si è basato (con la loro fonte: unità, chiamante, operatore di sala, macchina), cosa ha supposto assente, e la regola in parole semplici.
- **Cannot determine** è una risposta: quando fonti di pari peso sono in disaccordo ("smoke" e "no smoke" da due chiamanti), lo dice e decidi tu.
- **Accept** esegue il comando suggerito a tuo nome (cambiare il tipo, collegare la chiamata, inviare la raccomandazione), o lo annota soltanto. **Reject** con una motivazione in un clic; non viene mostrato di nuovo. Entrambi vengono annotati.

- Fornisce solo consigli. Non unisce, non riclassifica, non riassegna priorità né fa dispatch da solo, e il dispatch principale funziona allo stesso modo quando è spento o non funziona.

Quando un aggiornamento fornisce una nuova regola (come *Silent or abandoned 911 call*), Admin > Advisory panel la propone sopra le regole: **Add it**, poi **Save version**. Un codebook salvato non cambia mai da solo.

CAPITOLO 21

Riposizionamento e copertura

Quando una stazione non ha disponibile nessun tipo di unità che normalmente ospita (la sua autopompa è fuori per un intervento), il pannello Situation mostra un riquadro **Move-up** con la mossa che colma la lacuna: l'unità di quel tipo più vicina per strada, da una stazione che può permettersi di cederne una.

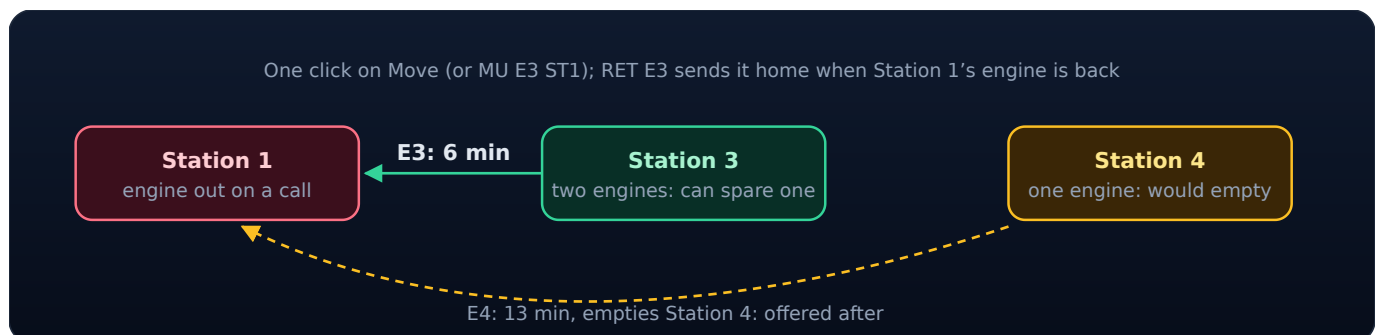


Figura 3. Un riposizionamento: la Caserma 1 non ha un'autopompa, così E4 la copre dalla Caserma 4

- **Move E3 from ST3** colloca l'unità alla stazione vuota in un clic (**MU E3 ST1**). Resta disponibile ed è raccomandata da lì.
- Una mossa che lascerebbe vuota la sua stessa stazione è offerta solo dopo le mosse che non svuotano nulla, e dice "empties ST4".
- Quando l'unità propria della stazione è di nuovo disponibile, un pulsante **Home** manda a casa la copertura (**RET E3**).
- Quali tipi vengono tenuti coperti si imposta per tipo di unità in Admin > Settings (autopompe, autoscale, mezzi di soccorso avanzato, ambulanze e pattuglie di prima linea per impostazione predefinita).

CAPITOLO 22

Stati delle unità

Codice	Stato	Significato
AV	Available	In caserma o in servizio, può essere inviata
DP	Dispatched	Inviata, non ancora presa d'atto
ER	En route	In viaggio
OS	On scene	Arrivata
TR	Transporting	Sta portando un paziente in ospedale
AD	At destination	All'ospedale
OOS	Out of service	Non disponibile

Ogni stato ha un timer (Admin > Settings); un'unità oltre il suo timer diventa ambra sulla plancia ed è elencata sotto Status timers past due. Gli stati si danno sulla riga di comando (**ER E1** , **AV E1 M2**), dal riquadro dell'unità, o dall'equipaggio sul [terminale mobile](#) (capitolo 35). Le posizioni AVL più vecchie dell'impostazione stale sono disegnate tratteggiate e non usate per classificare le unità.

CAPITOLO 23

La mappa d'intervento

La mappa è disegnata dalla [mappa registrata](#) (capitolo 83) di bitdispatcher: strade per classe con scudetti di percorso e frecce di senso unico, confini di contea e di città, numeri civici e idranti a livello della strada, vigili del fuoco, polizia, EMS e ospedali nei loro colori.

- **Search** (in alto a destra): un indirizzo (**2001 Crystal Spring Ave**), un incrocio (**Orange & Williamson** , **and** , **/** o **at**), una strada, o un luogo. Tasti freccia e Enter; New incident da un risultato. Un numero civico non in archivio offre i numeri più vicini sulla stessa strada.
- **Clic destro** in qualsiasi punto: cosa c'è qui (l'indirizzo o la strada più vicina), New incident here, e [Viste di questo luogo](#) (capitolo 25) quando un fornitore è attivo.
- **Percorsi**: per l'intervento selezionato, il percorso stradale di ogni unità raccomandata, scelta e assegnata, con il suo orario di arrivo sull'unità.
- **Day / Night** cambia la tavolozza; **Photos** (**F7**) mette le foto aeree sotto le strade; **3D** alza gli edifici (i piani di OpenStreetMap dove mappati) e inclina la mappa, e il

trascinamento col tasto destro la ruota; **Fit all** mostra ogni unità e intervento; OOS e Stations mostrano o nascondono quelli.

- La linea ciano tratteggiata è il bordo della mappa registrata: oltre di esso viene mostrata la mappa online, attenuata, e i tempi di percorrenza sono stime.

CAPITOLO 24

Foto aeree

Gli operatori di sala trovano i luoghi dai tetti ("la casa bianca dietro la chiesa"). Con **Photos** attivo (**F7** o il pulsante sulla mappa), le foto aeree sono la base e le strade, i nomi e i numeri civici sono disegnati sopra di esse.

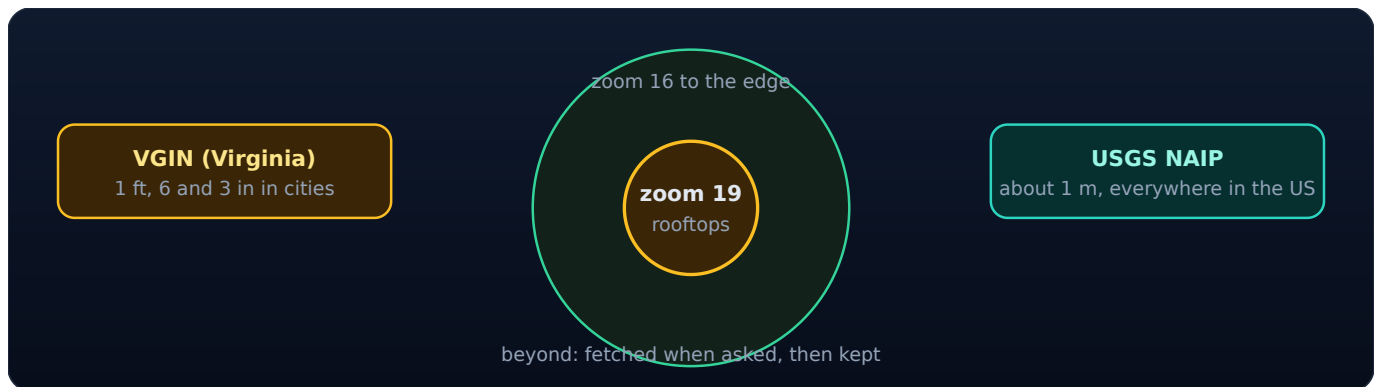


Figura 4. Le foto aeree vengono registrate in due livelli di dettaglio

- Le foto sono registrate in Admin > Map: pieno dettaglio vicino al centro, meno dettaglio verso il bordo. Ingrandire oltre ciò che è stato registrato ingrandisce la foto sottostante, così la mappa non diventa mai vuota.
- Il chip accanto al pulsante dice quando è stata scattata la foto al centro della mappa, dove la fonte la pubblica ("2023, 12 inch ortho"): una foto vecchia non viene mai scambiata per quella di oggi.
- Dove non è registrato nulla, il server recupera la foto quando richiesto e la conserva, a meno che ciò non sia disattivato.

CAPITOLO 25

Viste: il luogo da ogni lato

Le foto aeree mostrano il tetto. Le **Views** mostrano il fronte, il retro e i lati: dov'è la porta sul retro, la recinzione, le scale, il lato su cui si trova l'idrante.

- **Views** sul pannello dell'intervento (accanto alla posizione), nella scheda **Hazards** del call-taker, sul [terminale mobile](#) (capitolo 35) degli equipaggi, e da un clic destro sulla mappa.
- **N E S W**: le quattro foto aeree oblique, rivolte a nord, est, sud e ovest, dalla licenza EagleView propria dell'agenzia. Guardare verso nord mostra il lato sud di un edificio. I tasti freccia ruotano la bussola.
- Foto **Street** che inquadrano il luogo, prima la più vicina e al massimo due per direzione, da Panoramax o Mapillary (foto aperte, CC-BY-SA, la copertura dipende da chi ha fotografato la strada).
- Foto **Pre-plan**: le immagini proprie dell'agenzia di un fabbricato (la Knox box, la valvola di chiusura del gas, l'ingresso sul retro), offline e su questo server. Gli equipaggi le aggiungono dal terminale con la fotocamera del dispositivo, gli operatori di sala e gli amministratori da qui o da [Premises](#) (capitolo 91); i supervisori le rimuovono.
- Ogni immagine dice da dove proviene e quando è stata scattata, così un'immagine vecchia non viene mai scambiata per quella di oggi. Il pulsante di espansione la mostra a grandezza naturale.
- **Google Street View**, quando offerto, apre Google in una nuova scheda; nulla proveniente da Google è mostrato all'interno di bitdispatcher.

Cercare un luogo rivela al fornitore dove si trova l'intervento. Ogni fornitore è spento finché un amministratore non lo attiva in [Integrations](#) (capitolo 86), e le immagini passano attraverso questo server, così le chiavi non raggiungono mai un browser.

CAPITOLO 26

Messaggi da e verso gli equipaggi

I messaggi vanno dalla sala ai terminali degli equipaggi, e dagli equipaggi al dispatch o a un'altra unità, senza la radio.

- **Scrivi** in Messages (pannello Situation): a una sola unità o a diverse (**E1 M2**), a una disciplina (**ALL-FIRE** , **ALL-EMS** , **ALL-POLICE**) o a tutti (**ALL**). Lascia To vuoto per scrivere alle unità sull'intervento selezionato. **!** lo rende urgente.
- **Riga di comando**: **MSG E1 M2 / Stage at the north lot** , **MSG ALL-EMS ! Carilion on diversion** , **MSG #26-000123 / Caller says the back door is open** .
- **Dagli equipaggi**: i messaggi al dispatch sono in grassetto finché un operatore di sala non vi fa clic, e vengono annunciati al loro arrivo. Un messaggio su un intervento è scritto anche sulla sua timeline.
- **Lettura**: il terminale contrassegna un messaggio come letto quando viene mostrato (uno urgente quando l'equipaggio preme Got it); la sala vede ***read by E1***, oppure ***not read**

yet* dopo due minuti.

- Ogni messaggio e ogni lettura è un evento del registro. Gli equipaggi scrivono al dispatch o alle unità, mai a tutti.

Per messaggi con un oggetto, una priorità, allegati, scadenza e versioni, e per i BOLO e gli avvisi sulla sicurezza degli agenti, usa [Messaggi e BOLO](#) (capitolo 27).

CAPITOLO 27

Messaggi e BOLO: la casella di posta

Una casella di posta come l'email all'interno del CAD, per **messages**, **BOLO**, **officer-safety** e avvisi **administrative** (la busta nella barra di stato; l'agenzia può aggiungere i propri tipi).

Scrivere uno

Compose: il tipo, la **priorità**, un oggetto e il testo (l'avvertimento essenziale va nel testo, mai solo in un allegato), **To** e **CC**, l'agenzia proprietaria, l'intervento e gli interventi correlati, e per un BOLO la targa, il veicolo, la persona e la descrizione. I destinatari possono essere unità, **ALL**, **ALL-FIRE**, **ALL-EMS**, **ALL-POLICE**, **DISPATCH**, un'agenzia (**@agency:RPD** : le sue postazioni CAD e i terminali delle sue unità), un ruolo, un incarico, una persona indicata o una console. Un BOLO senza nessuno indicato va a ogni postazione e terminale dell'agenzia proprietaria. Gli **Attachments** (immagini, PDF e i tipi che l'agenzia consente) sono controllati dal loro contenuto, scansionati dove l'agenzia esegue un antivirus, e conservati con il loro hash. Date di **Effective** e **expires**; *no expiration* dove l'agenzia lo consente. **Save draft** lo conserva sotto Drafts.

Priorità

Priorità Mostra e suona

Urgent	Un banner che interrompe e un allarme ripetuto finché non viene preso atto; i supervisor vengono avvisati quando nessuno vi prende atto in tempo
High	Un banner e un tono distinto; la presa d'atto può essere richiesta, ripetuta ed escalata
Medium	Evidenziato, un tono; non letto finché non viene aperto
Low	Un ordinario contrassegno di non letto, un tic lieve o il silenzio

L'agenzia imposta per ciascun livello il tono, la ripetizione, la presa d'atto e l'escalation (Admin > Operations rules, dove **Play** permette di ascoltare ciascuno). I toni differiscono per ritmo e

intensità, non solo per altezza: l'allarme è cinque impulsi rapidi, l'avviso tre, il carillon due note dolci, il tic un impulso sommesso, ciascuno con armoniche così che si diffonda in una stanza e attraverso una cuffia. Diversi che arrivano insieme suonano una volta, con il tono del più alto. Ogni priorità è mostrata a parole e con un'icona, mai col solo colore; solo i livelli che l'agenzia consente possono essere silenziati.

I browser tengono una pagina silenziosa finché qualcuno non l'ha usata. Dopo un ricaricamento, il primo tasto o clic attiva il suono; fino ad allora un banner urgente dice **the browser is keeping this console silent** con un pulsante per attivare i suoni.

Cartelle, ricevute e versioni

Inbox, Drafts, Sent, Active BOLOs e Archived (quelli scaduti, annullati e sostituiti, etichettati come tali). La consegna, l'apertura e la presa d'atto sono annotate per la persona e l'incarico che stava svolgendo, non solo per la schermata. **Update** invia una nuova versione e **Cancel** un annullamento; le versioni precedenti sono conservate, mostrate nella cronologia, e restano sulla timeline dell'intervento con gli allegati (non caricati due volte). Una persona vede una comunicazione solo quando è per lei, o come supervisore o personale dei record della sua agenzia. Tutto è nel registro.

CAPITOLO 28

Ricerca: interventi, BOLO, persone, veicoli e unità

Un'unica ricerca (la lente d'ingrandimento nella barra di stato, o Recall nei tasti classici) tra interventi (numero, tipo, indirizzo, narrative e commenti), messaggi e BOLO (ogni versione), persone (nomi in qualsiasi ordine, alias, date di nascita, telefoni, indirizzi, identificativi, descrizioni), veicoli (targa, targa parziale con  per un carattere che non conosci, VIN, marca, modello, colore), allegati (nomi dei file, didascalie, e le parole al loro interno: file di testo semplice, il testo dei PDF, e le parole nelle immagini dove il server le legge) e unità (call sign, radio ID, chi è a bordo).

- I risultati sono raggruppati, con filtri per i tipi, l'agenzia, le date e lo stato.
- Ciascuno dice **perché** ha corrisposto (stessa targa, VIN parziale, telefono condiviso, descrizione simile, *nel testo del file* con le parole intorno) e con quanta forza: **exact**, **partial** o **similar** (grafie simili quando richiesto).
- Le **Possible matches** sono contrassegnate come tali: una ricerca non collega mai una persona, un veicolo o un intervento a nulla.

- I BOLO scaduti, aggiornati e annullati lo dicono in maiuscolo; un vecchio avvertimento non sembra mai attuale.
- Cerchi nelle agenzie che copri e osservi; **beyond my agencies** solo dove puoi servirle, e ogni risultato indica la propria agenzia. I nomi dei minori e le note mediche sono nascosti a chi non ne ha diritto, e nulla di riservato è conteggiato o mostrato.
- Ogni ricerca, e ogni record aperto da essa, è annotato nel registro.

Unit recall (da un'unità nei risultati, o dalla History di un'unità): una singola unità su un periodo, in un'unica timeline: i suoi stati e mark-out, gli interventi con il loro tipo e indirizzo, chi l'ha composta e in quale posizione, gli status check, i messaggi, e dove si trovava per AVL o radio. Restringila per operatore, stato o intervento; scaricala come CSV.

CAPITOLO 29

Allarmi, lettori di targhe e rilevamento di spari

Le società di allarmi, i lettori di targhe e il rilevamento di spari inviano i loro alert a bitdispatcher (Admin > Integrations; il contratto è docs/ALERTS.md). Ciascuno arriva nell'elenco delle chiamate 911 come una chiamata, **data only**, con cos'è a colpo d'occhio: il tipo di allarme e la zona, VERIFIED quando la società di allarmi lo ha verificato, la targa e la sua hotlist, il numero di colpi.

- Selezionalo: il pannello dell'intervento mostra tutto ciò che il mittente ha fornito (fabbricato, account, permesso, detentore delle chiavi, la linea di richiamo dell'operatore, la telecamera e la direzione, un collegamento all'immagine del lettore).
- Crea l'intervento da esso, o collegalo a uno, come da qualsiasi chiamata; i tipi di allarme e di spari propri dell'agenzia sono suggeriti quando esistono.
- Un aggiornamento dal mittente cambia la stessa chiamata; un **cancel** da una società di allarmi va sull'intervento come una nota prioritaria.
- Le società di allarmi vengono informate di cosa è successo al loro allarme: accettato, inviato, sul posto, chiuso.
- Un alert su cui nessuno agisce lascia la coda dopo 30 minuti; resta nel registro.

ASAP su Nlets, lo standard nazionale per gli allarmi, non è ancora collegato: richiede lo schema dello standard e il message switch dello stato.

CAPITOLO 30

La schermata della stazione e l'allertamento acustico

Nell'interfaccia web: `/station`

Quando le unità vengono inviate, le loro stazioni vengono allertate acusticamente (dove un amministratore lo ha attivato in Integrations). In caserma, una schermata su un account in sola lettura a **#/station** (scegli la stazione una volta; viene ricordata) mostra le unità della stazione e i loro stati, e in caso di alert:

- **tones** crescenti, due volte tanti per una priorità 1, poi la chiamata **letta ad alta voce** due volte: le unità, il tipo di chiamata e la strada;
- la chiamata a caratteri grandi: priorità, tipo, indirizzo, le unità, le note prioritarie più recenti;
- **Acknowledge** lo interrompe e mette **ST1 acknowledged the alert** sull'intervento; **Read it again** lo ripete.

Premi **Press to turn the sound on** una volta dopo che la schermata si apre (i browser riproducono il suono solo dopo una pressione). Il blocco per inattività lascia in pace una schermata di stazione su un account in sola lettura.

- **TONE** sulla riga di comando allerta di nuovo acusticamente le stazioni delle unità sull'intervento selezionato (**TONE E1** , **TONE #26-000123**); ogni allertamento è sulla timeline dell'intervento.
- Un controller di allertamento di un fornitore riceve lo stesso alert al suo indirizzo (docs/STATION-ALERTING.md).

CAPITOLO 31

Interventi con agenzie confinanti

Gli interventi vanno verso e provengono dai CAD delle agenzie confinanti come EIDO, lo standard NENA (Admin > Integrations > Neighbouring agencies; docs/CAD-TO-CAD.md).

- **Send:** su un intervento aperto, **Send to a neighbouring agency...**, scegli l'agenzia e indica il perché (**mutual aid, need a ladder**; **on your side of the line**). Va con la posizione, il callback, le nostre unità su di esso e le note; la timeline dice che è stato inviato.
- **Receive:** ciò che un vicino invia arriva nell'elenco delle chiamate 911 come una chiamata da quell'agenzia, solo dati, con il loro numero di intervento, tipo e note. Crea l'intervento

da essa o collegala come da qualsiasi chiamata.

- Ogni invio è una pressione: la chiusura e lo stato delle unità non rifluiscono ancora da soli.

CAPITOLO 32

File e foto su un intervento

Un intervento conserva file: le foto della scena di un equipaggio, un PDF, un clip audio o video.

- **Add**: sul pannello dell'intervento, **Add** (con una didascalia se vuoi); sul terminale mobile, **Photo or file** apre la fotocamera. Gli equipaggi aggiungono agli interventi su cui si trovano. Fino a 25 MB ciascuno: immagini, PDF, testo semplice, MP3, WAV, MP4, WebM. Il server si basa su cos'è il file, non sul suo nome.
- Le immagini compaiono come miniature (clic per la grandezza naturale); gli altri si aprono o si scaricano. Ogni file è sulla timeline con chi l'ha aggiunto.
- Lo SHA-256 di ogni file è nel registro: un file modificato sul disco è rifiutato, non mostrato.
- Un supervisore rimuove un file col perché. Resta nel record, nascosto a tutti al di sotto del supervisore.

CAPITOLO 33

La riga di comando

Digita una lettera in qualsiasi punto della schermata dell'operatore di sala e la riga di comando la prende (o premi **/**). **Tab** completa, i tasti freccia richiamano i comandi precedenti, i risultati restano sullo schermo. **HELP** elenca ogni verbo.

Comando	Fa
<code>D E1 M2</code>	Invia unità all'intervento selezionato (<code>D E1 #26-000123</code> ne indica uno)
<code>REC</code>	Invia la raccomandazione
<code>ER E1</code> · <code>OS E1</code> · <code>TR M1</code> · <code>AD M1</code>	En route, on scene, transporting, at destination
<code>AV E1 M2</code>	Available: le libera dal loro intervento
<code>OOS E5 brakes</code>	Out of service con una motivazione
<code>N text</code> · <code>PN text</code>	Nota, nota prioritaria
<code>NEW SF 12 Main St</code>	Nuovo intervento (<code>NEW CHEST P1 ...</code> imposta la priorità)
<code>P 2</code> · <code>T VF</code>	Cambia priorità o tipo di chiamata
<code>CL Handled</code> · <code>R0 #26-000123 reason</code>	Chiude, riapre
<code>MU E4 ST1</code> · <code>RET E4</code>	Riposiziona per coprire una stazione; manda a casa
<code>TG <talkgroup></code>	Imposta il talkgroup dell'intervento selezionato
<code>BOLO <text></code>	Emette un BOLO per l'intervento selezionato, o nessuno
<code>ATTACH <call> #26-000123</code>	Collega una chiamata 911 a un intervento
<code>ACK</code>	Prende atto dell'emergenza nella barra rossa (la più recente)
<code>ALARM</code> · <code>ALARM 3</code> · <code>2ND</code>	Porta l'intervento selezionato al suo allarme successivo (o a un livello); <code>REC</code> poi invia le unità aggiuntive. Vedi Livelli di allarme (capitolo 61)
<code>PAR</code> · <code>PAR MISSING E3</code> · <code>PAR FOUND E3</code>	Registra un appello degli equipaggi sul posto. Vedi Accountability (capitolo 65)
<code>BM UC</code>	Registra un benchmark sul teatro dell'incendio (UC fire under control, PS primary search...)
<code>TOW</code> · <code>TOW heavy North / VA ABC-1234</code>	Chiama la società di carro attrezzi successiva nella rotazione. Vedi Rotazione dei carri attrezzi (capitolo 67)
<code>PAGE <group> / text</code>	Allerta un gruppo di responder sull'intervento selezionato. Vedi Allertamento (capitolo 66)

Comando	Fa
<code>DIR water</code>	Consulta la rubrica dei contatti. Vedi Rubrica (capitolo 69)
<code>FI</code> <code>UNIT1.8TH/STEWART..ABC1234</code>	Field initiate: un controllo del traffico (o altro intervento avviato da un agente) in una sola riga. Con i tasti classici, digita la riga e premi <code>F7</code>
<code>US UNIT1.AS</code>	Stato dell'unità in una sola riga, con i codici di stato dell'agenzia. Con i tasti classici, la riga poi <code>F11</code>

Comandi da campo in una sola riga

Gli identificativi sono separati dal delimitatore dell'agenzia (un punto a meno che non ne abbia scelto un altro), nell'ordine dell'agenzia; due delimitatori insieme saltano un campo facoltativo (Admin > Operations rules > Command line):

- **Field initiate:** unità, posizione, tipo, targa, stato, commento, tipo di targa, stato dell'unità. `UNIT1.8TH/STEWART..ABC1234` è UNIT1 a 8th e Stewart, il tipo lasciato a quello dell'agenzia (un controllo del traffico), targa ABC1234. Crea l'intervento con l'unità sul posto, la targa sull'intervento, e il timer di status check proprio del controllo, senza un'altra schermata; diventa un intervento completo cambiandone il tipo (`T`), conservando tutto. Nelle agenzie a **due passaggi** si limita a mettere l'unità in mark-out sul controllo. Dove l'agenzia lo richiede, la targa è interrogata subito in NCIC.
- **Unit status:** unità, stato, disposizione, posizione, tipo, commento. `UNIT1.AS` è UNIT1 arrivata sul posto del suo intervento. Un'unità da sola (`UNIT1` poi F11) apre invece il modulo di stato dell'unità anziché indovinare. Funziona anche un codice di mark-out: `UNIT1.ADMIN..HQ ANNEX...paperwork`.

Un codice ritirato o sconosciuto, o un comando che il tuo incarico non può dare, è rifiutato dal server e il tentativo annotato; nulla cambia.

CAPITOLO 34

Tastiera

I tasti seguono il **key profile** dell'agenzia per il tuo incarico (Admin > Operations rules). **Ctrl /** mostra la mappa per la schermata in cui ti trovi, con una casella di ricerca. Un tasto fa esattamente ciò che fa lo stesso comando o pulsante; il server controlla comunque il tuo diritto, e un tirocinante lavora con il profilo così come è impostato.

I tasti standard:

Tasto	Fa
Qualsiasi lettera	Avvia un comando sulla riga di comando
/	Metti a fuoco la riga di comando
F2	Nuovo intervento
Ctrl Enter	Invia le unità scelte per l'intervento selezionato
Ctrl K	Palette: vai a un intervento, unità, schermata o capitolo di questo manuale
[]	Intervento aperto precedente e successivo
Esc	Azzera la selezione
F7	Foto aeree attive o spente
F9	Interrogazione NCIC, con l'intervento selezionato come motivazione
F1 – F6 (terminale mobile)	En route, on scene, transporting, in ospedale, available, out of service

Il profilo CAD classico (PremierOne-style)

Un'agenzia che passa da PremierOne può scegliere questo profilo come punto di partenza e cambiarlo:

Tasto	Fa	Shift + tasto
F1	Home	Help
F2	Queries (NCIC)	Messaggio da unità a unità
F3	Update	Recall (ricerca)
F4	Audit trail	Comments
F5	Clear	Premise information
F6	Messages and BOLOs	Refresh pending
F7	Field initiate: elabora la riga di comando	Interventi precedenti
F8	Nuovo intervento	Intervento successivo
F9	Invia la raccomandazione	Intervento precedente
F10	Elabora la riga di comando	Premise and location
F11	Unit status: elabora la riga di comando	La chiamata 911
F12	Submit	Targhe precedenti

Sul campo

Il terminale dati mobile che un equipaggio usa dal veicolo.

CAPITOLO 35

Terminale dati mobile

Nell'interfaccia web: `/mdt`

Un equipaggio effettua l'accesso sul portatile o tablet del veicolo con un account **field** (Admin > Users) e il call sign dell'unità come postazione (**E1**). Il terminale si apre subito.

- **L'assegnazione:** tipo, priorità, indirizzo a caratteri grandi, il percorso stradale disegnato sulla mappa con il suo tempo e le strade che percorre, il callback, le altre unità su di esso, e le note dal dispatch, prima le più recenti. Le note prioritarie risaltano.
- **Pulsanti di stato:** un tocco ciascuno, con il consueto stato successivo evidenziato; **F1** a **F6** su una tastiera.
- **Note al dispatch** vanno sulla timeline dell'intervento come quelle dell'unità.
- **GPS:** la posizione del dispositivo va a bitdispatcher come AVL ogni pochi secondi (consenti la localizzazione quando il browser la chiede).
- **Emergency:** tieni premuto il pulsante per due secondi. Il dispatch vede il banner di emergenza e ne prende atto.
- **Photos** sulla mappa, come sulla console.
- **Messages:** ciò che il dispatch (o un'altra unità) scrive a questa unità, con una riga di risposta e risposte rapide (Copy, Delayed, Need PD...). Un messaggio urgente riempie la parte alta dello schermo e suona finché l'equipaggio non preme Got it; vedi [Messaggi](#) (capitolo 26).
- **Messaggi e BOLO:** le comunicazioni indirizzate a questa unità o ai terminali della sua agenzia (messaggi, BOLO, avvisi sulla sicurezza degli agenti), prima quelle a priorità più alta, con i toni, le ripetizioni e la presa d'atto dell'agenzia come sulla console. Uno urgente o high che richiede presa d'atto resta in cima finché l'equipaggio non preme **Acknowledge**; aprirne uno mostra ogni versione, la targa e la descrizione, e gli allegati.

L'apertura e la presa d'atto sono annotate a carico dell'accesso dell'unità; vedi [Messaggi e BOLO](#) (capitolo 27).

- **Take it:** dove l'agenzia consente agli equipaggi di assegnarsi da soli (Settings > Roles), un'unità disponibile prende un intervento in attesa dall'elenco con una sola pressione; è annotato come un dispatch dall'equipaggio, auto-assegnato.

Un equipaggio agisce solo come la propria unità. Gli operatori di sala possono aprire il terminale a `#/mdt` per vedere ciò che vede un'unità (la postazione indica l'unità).

CAPITOLO 36

Report d'intervento (RMS)

Nell'interfaccia web: `/rms`

Gli agenti e gli operatori di sala scrivono i report d'intervento a `#/rms`, o con **Report** su un intervento (la posizione e l'ora dell'intervento sono compilate). Un equipaggio su un terminale mobile scrive il proprio dall'auto.

- **Sezioni:** quando e dove (tipo di luogo, se è stato liberato), reati, persone, beni, veicoli e la narrative. I codici sono mostrati a parole e scelti con un clic; la schermata chiede solo ciò che il reato richiede (un'arma per un'aggressione, il metodo di effrazione per un furto con scasso, la droga per un sequestro, la lesione e il rapporto con ciascun sospettato per un reato contro la persona).
- **Salvato mentre digiti:** una bozza si salva da sola un attimo dopo che smetti di digitare.
- **Prima dell'invio** elenca cosa manca ancora per l'incident-based reporting: gli elementi di dato e i controlli NIBRS dell'FBI, con le aggiunte della Virginia (quantità dei beni, l'indicatore del lettore di targhe, i tipi di droga). Submit è disponibile una volta che l'elenco è vuoto.
- **Approvazione:** un supervisore diverso dall'autore lo approva, o lo restituisce con cosa correggere. Ogni salvataggio e decisione è un evento del registro.

Il file statale

I supervisori vedono **State IBR file** sotto l'elenco. Scegli il mese e premi **File**: bitdispatcher scrive i report approvati del mese nel formato di incident-based reporting della Virginia (il file flat position-based dell'FBI con le aggiunte della Virginia, specifica 2025.2): gli interventi di Gruppo A con i loro segmenti di reato, bene, vittima, autore e arrestato, gli arresti di Gruppo B, o un report a zero quando non c'è nulla. Caricalo nel Virginia Crime Repository entro il 15 del mese successivo. I report che non superano i controlli sono esclusi ed elencati. La creazione del file è un evento del registro, con il suo SHA-256.

Format: FBI national scrive gli stessi report nel layout flat-file proprio dell'FBI, senza le aggiunte della Virginia, per gli stati che accettano il file nazionale. Quel file è stato verificato con il validatore NIBRS Pre-Certification Tool di SEARCH, che applica i controlli dell'FBI (`scripts/nibrs-validator.sh`); superarlo non è una certificazione dell'FBI o dello stato.

Le impostazioni richiedono l'ORI di nove caratteri dell'agenzia (Admin > Settings). Prima del primo caricamento in produzione, la Virginia State Police chiede un file di prova via email (`dart@vsp.virginia.gov`).

Draft from the incident (su un report scritto da un intervento) riempie la narrative con una prima bozza: il tipo, il luogo, gli orari, le unità, le persone, i veicoli e le note dal record. Con il modello linguistico attivo (Admin > Integrations) il modello la scrive dagli stessi fatti ed è istruito a non aggiungere nulla, scrivendo `*[to be completed]*` dove manca qualcosa. In entrambi i casi è una proposta: controlla ogni riga e completala con parole tue.

CAPITOLO 37

Interrogazioni NCIC

NCIC (sulla schermata dei report, F9 sulla schermata dell'operatore di sala, o sul terminale mobile) invia un'interrogazione NCIC 2000 attraverso il message switch dello stato: persona ricercata (`QW` : nome con data di nascita, o nome, sesso e razza), veicolo (`QV` : targa e stato, o VIN), arma (`QG`) e articolo (`QA`) per numero di serie.

- Ogni interrogazione richiede un codice di **purpose** e una **reason** (il numero dell'intervento): il CJIS richiede entrambi.
- Il registro conserva chi ha chiesto, quando, il purpose, la reason e se è tornato un record. I termini sono conservati solo come impronta e la risposta non viene conservata affatto.
- **Una corrispondenza è un indizio**: confermalà con l'agenzia che l'ha inserita prima di qualsiasi azione.
- Gli amministratori impostano l'ORI dell'agenzia e lo switch in Admin > Settings: spento, il **training simulator** (targhe, nomi e numeri di serie che iniziano con TEST restituiscono un record; ogni risposta dice SIMULATED), o un adattatore dello switch via TCP.

Supervisione

I report costruiti dal registro, e il registro stesso.

CAPITOLO 38

La plancia del supervisore

Nell'interfaccia web: `/board`

L'intero quadro a colpo d'occhio, per il secondo monitor di un supervisore o un display a muro. Si limita a mostrare: nulla su di esso cambia qualcosa.

- **In alto:** le chiamate 911 non ancora su un intervento (rosse quando una squilla), gli interventi in attesa di un'unità con le loro priorità e l'attesa più vecchia, gli interventi attivi, le unità disponibili su quelle in servizio, le unità in mark-out per tipo, gli status check dovuti, e le stazioni vuote.
- **Dov'è il lavoro:** la mappa ombreggiata in base a quanto è aperto in ogni area (interventi aperti più il doppio di quelli in attesa), con per ogni area gli interventi aperti, in attesa e le unità disponibili. Le aree sono le emergency service zone o i settori della contea quando sono caricati (Admin > County GIS); altrimenti l'area di ciascuna stazione, la parte di mappa a essa più vicina. Un'area con interventi in attesa e nessuna unità libera, o due in attesa, è **SWAMPED**.
- **Per disciplina:** un anello di ogni stato con il numero libero, e ciascun tipo di unità disponibile sul suo totale.
- **Aree più impegnate,** prima le peggiori, e **nuovi interventi** nelle ultime sei ore per priorità.
- **Persone:** il carico di lavoro e le pause di ogni postazione connessa, e la care list dopo le chiamate critiche. Vedi [Pause e carico di lavoro](#) (capitolo 54) e [Chiamate critiche e cura](#) (capitolo 53). Un possibile attacco alle linee compare in alto ([TDoS](#) (capitolo 59)).

Scegli le discipline in alto, o aprila da Screens con esse. **Full screen** è accanto all'orologio.

CAPITOLO 39

Report operativo

Nell'interfaccia web: `/admin/reports`

Admin > Operations report costruisce il Daily Operations Report e il debriefing del turno per un periodo dal solo registro: nessuno ridigita ciò che il CAD già possiede.

- **Periodi:** questo turno, l'ultimo turno (dagli orari di cambio turno in Settings), oggi, ieri, ultimi 7 giorni, o qualsiasi intervallo.
- **Contenuti:** chiamate 911, interventi, dispatch e chiusure; interventi per ora, tipo, priorità e disposizione; i tempi di risposta (dalla chiamata al dispatch, dal dispatch all'en route, dalla chiamata al sul posto, dal sul posto alla liberazione) come mediana e 90° percentile; gli interventi a priorità 1; gli interventi aperti alla fine (il passaggio di consegne); gli status timer scaduti, una volta per episodio; le attivazioni di emergenza e con quanta rapidità ne è stato preso atto; le azioni di ciascuna persona; la domanda di unità per fase e l'utilizzo; i cambiamenti di sistema e di configurazione.
- **Drill-down:** fai clic su un qualsiasi numero per vedere gli eventi del registro di cui è composto.
- **Certify:** una volta terminato il periodo, un supervisore lo certifica con un contesto facoltativo. La certificazione è un evento del registro con l'hash del report; se qualcosa cambia in seguito, il report dice che è cambiato da quando è stato certificato.

L'attività conta solo le azioni intenzionali e non è mai un punteggio: mostra il carico di lavoro, non la prestazione.

CAPITOLO 40

Il codebook consultivo

Nell'interfaccia web: `/admin/advisory`

Admin > Advisory panel contiene il codebook: le regole che il pannello usa, in parole semplici, con le loro soglie.

- **Mode:** spento; **shadow** (valutate e conservate nel registro, mostrate solo ai supervisori, così che le regole possano essere giudicate prima che qualcuno vi faccia affidamento); **live** (gli operatori di sala vedono i suggerimenti). Un sistema nuovo parte in shadow.
- **Source precedence:** trascina per ordinare le prove di unità, chiamante, operatore di sala e macchina, prima la più forte. Una fonte più forte prevale su una più debole; fonti uguali in disaccordo danno "cannot determine". Un pannello d'allarme silenzioso non prevale mai su una persona che può vedere il fumo.

- **Rules:** attiva o disattiva ciascuna, imposta la sua gravità, le distanze, i tempi, le parole e i tipi di chiamata a cui già si adatta, e modifica la sua spiegazione.
- **Test** riproduce il registro registrato dell'ultimo giorno, settimana, mese o trimestre con le regole sullo schermo, salvate o no, e conta cosa ciascuna avrebbe suggerito.
- **Save version** conserva il cambiamento con una nota; ogni versione è elencata e può essere ripristinata in un clic. Le decisioni (accettate, rifiutate e il perché) sono elencate: rifiutare un suggerimento non è mai trattato come un errore.

Script dell'agenzia

JavaScript script e **Lua script** aggiungono una regola che è codice proprio dell'agenzia, con versione, testata e commutata tra shadow e live insieme al resto del codebook. Uno script definisce una funzione per il suo hook:

Hook	Funzione	Restituisce
Ogni intervento aperto	<code>advise(i)</code>	nulla, o <code>{title, detail, severity, action: {label, command}}</code> (o una lista): un suggerimento; accettandolo si esegue il comando sull'intervento, a nome della persona che accetta
Raccomandazione di unità	<code>recommend(r)</code>	<code>{prefer: [unit ids], notes: [text]}</code> : un'unità preferita tra le migliori successive di una riga prende un posto; le note sono mostrate con la raccomandazione
Report d'intervento	<code>check(r)</code>	una lista di <code>{field, message}</code> : mostrati come Agency checks accanto a quelli dello stato; forniscono consigli e non bloccano un invio

Uno script d'intervento vede il numero, il tipo e il suo nome, la priorità, lo stato, l'indirizzo e la posizione, i minuti da quando è stato creato, le note, le unità su di esso, i pericoli presso i suoi fabbricati, il nome del chiamante e il numero di chiamate. **Try it** esegue lo script una volta sull'intervento reale più recente (o report) e mostra cosa ha restituito, cosa ha registrato con `log()`, e quanto tempo ha impiegato; **show the input** mostra esattamente cosa ha visto.

- Uno script non ha file, rete, processi, ambiente o caricamento di codice: solo il suo input e `log()`.
- Ha sempre un limite di tempo (50 ms salvo diversa impostazione, al massimo 1 s). Viene eseguito dopo che lo stato del CAD è rilasciato, così uno script lento non trattiene mai il dispatch.
- Uno script che fallisce o esaurisce il tempo è mostrato sotto la sua regola e nel test; il pannello e la raccomandazione proseguono senza di esso e lo dicono.

Registro e audit

Nell'interfaccia web: `/admin/ledger`

Ogni azione che cambia lo stato, richiede attenzione o crea responsabilità è un evento in un registro ad aggiunta sola: chi (utente, ruolo, postazione, sessione), quando, cosa, su quale intervento, unità o chiamata. Ogni evento porta l'hash di quello precedente, così un cambiamento in qualsiasi punto spezza la catena.

- **Verify** controlla l'intera catena e segnala il primo anello rotto, se c'è.
- **Search** per tipo, persona o testo; gli eventi sono prima i più recenti.
- Lo stato corrente è ricostruito dal registro a ogni avvio, e i report sono costruiti da esso.

Record e richieste

Nell'interfaccia web: `/records`

L'area dei record legge un intervento concluso e risponde alle richieste che lo riguardano, tutto dallo stesso [registro](#) (capitolo 41) a prova di manomissione su cui scrive il resto del sistema.

Esame di un record

La schermata di esame mostra un intervento in quattro modi, e aprire o esportare una visualizzazione è a sua volta annotato nel registro.

Visualizzazione Cosa mostra

As first entered	L'intervento com'era stato creato inizialmente, prima di ogni modifica successiva
Summary	Il resoconto breve
Detailed	Tutto ciò che c'è sull'intervento
Full audit	Ogni evento del registro, con un controllo della catena di hash: conferma il numero di eventi e segnala ogni rottura

Print o **Download text** conserva una copia; entrambi sono annotati. Apri qualsiasi intervento con il suo numero.

Richieste di documenti

Una richiesta indica un richiedente, un contatto, cosa viene chiesto, gli interventi, e se viene rilasciata la visualizzazione **summary** o **detailed**. Ogni richiesta mostra i giorni lavorativi rimanenti fino alla scadenza (ambra quando è vicina, rosa quando è scaduta) e il tempo lavorativo impiegato finora.

1. **Assemble** costruisce la copia da rilasciare dalla visualizzazione scelta e propone omissioni secondo le regole di divulgazione dell'agenzia; il record originale è intatto.
2. Per ogni intervento, accetta o rifiuta ciascuna omissione proposta, fornendo il **basis** richiesto per tutto ciò che viene trattenuto, oppure **mark a passage** selezionandolo nel record. Un'anteprima in diretta mostra la copia con le omissioni.
3. **Save decisions** annota ogni decisione, accettata e rifiutata.
4. **Approve and release** è il momento in cui una persona autorizza il rilascio: le omissioni accettate vengono applicate in modo permanente e la copia viene controllata per fughe prima di uscire. Una copia rilasciata può poi essere scaricata, e il suo hash è mostrato.

Il lavoro sui record richiede l'incarico records, un supervisore o un amministratore.

CAPITOLO 43

Regole di divulgazione

Nell'interfaccia web: `/admin/disclosure`

Le **Disclosure rules** sono le regole dell'agenzia, esaminate dal punto di vista legale, per le richieste di documenti (FOIA). Nulla è codificato come esente in modo fisso; il sistema propone, le persone decidono, e il vostro consulente legale esamina ogni regola prima che venga abilitata.

Una regola ha un id, un nome, una giurisdizione e tipi di record, e corrisponde in base a:

- **Category**: una categoria indicata del record.
- **Words**: una qualsiasi di un elenco separato da virgole.
- **Pattern**: un'espressione regolare Go.

È richiesta una **legal basis**, con una spiegazione, una finestra di efficacia facoltativa, e un interruttore di abilitazione. Una regola resta disabilitata finché il consulente legale non l'ha esaminata.

- **Add the sample rules (disabled)** carica degli esempi; sono esempi, non consulenza legale.

- **Try it** incolla il testo di un record e lo mostra con i passaggi proposti evidenziati — ambra dove la confidenza è "review", rosa dove è "high" — e un elenco di ciascuno con il suo testo, la regola, la base e la confidenza.

Cosa hanno chiesto le centrali 911

Trascrizioni e traduzione, chiamanti raggruppati e filtrati, dati sugli incidenti stradali, droni, cura delle persone, formazione, controllo della qualità, interruzioni e attacchi alle linee.

Trascrizioni e ciò che è stato sentito

Quando la gestione chiamate trascrive le chiamate, ogni chiamata mostra la sua **transcript** in diretta, il chiamante in bianco e il call-taker in blu, e **Heard on the call**: i dettagli estratti da essa, così che il call-taker digiti di meno.

- **Cosa viene estratto**: l'indirizzo, armi, veicoli, targhe, la direzione in cui qualcuno è andato, quante persone, lesioni (not breathing, unconscious, bleeding), pericoli (fire, trapped, gas, un cane, un'auto elettrica) e il nome del chiamante. Quelli urgenti sono rossi e vengono per primi, e compaiono sulla chiamata nella coda.
- **Uso**: su un indirizzo, colloca lì l'intervento della chiamata (una ricerca sulla mappa, esatta quando la mappa conosce il numero; controllala sulla mappa). Prima che ci sia un intervento copia l'indirizzo.
- **Da dove provengono le trascrizioni**: la trascrizione in diretta di BitVoice quando ne invia una, la sua trascrizione di una chiamata registrata in seguito, o un qualsiasi motore di riconoscimento vocale che invia all'hook delle trascrizioni ([Hooks](#) (capitolo 60)).
- Sono regole, non un modello, a estrarre i dettagli: le stesse parole danno sempre gli stessi dettagli, e ciascuno mostra le parole da cui proviene.

Una trascrizione è ciò che una macchina ha sentito. Il giudizio e le domande proprie del call-taker decidono comunque.

Chiamanti in un'altra lingua

Un chiamante che parla spagnolo è tradotto riga per riga sulla trascrizione, contrassegnato **Spanish · translated**; **Show original** mostra ciò che è stato detto.

- **The phrasebook** integrato in bitdispatcher traduce le parole delle emergenze tra spagnolo e inglese, offline. Quando conosce troppo poche parole di una riga dice **gist only**: trova un interprete.
- **Say it in Spanish**: premi una frase pronta (Help is on the way, Is the person breathing?, Get out of the house now...) o digita in inglese; la traduzione compare mentre digiti. È conservata sulla trascrizione, inviata via testo quando è spuntato **also text it** (BitVoice), e il pulsante dell'altoparlante la pronuncia ad alta voce su questa console.
- **A language model** (facoltativo, Admin > Integrations) traduce ciò che il phrasebook non può, su una chat API compatibile con OpenAI: una sul vostro server, o un servizio sotto l'accordo della vostra agenzia. Ciò che dicono i chiamanti gli viene inviato, perciò è spento finché un amministratore non lo attiva.

CAPITOLO 46

Dove si trova il chiamante: posizione del dispositivo e piano

Ogni chiamata dice come è stata trovata la sua posizione: **device location** (la rilevazione propria del telefono, spesso di pochi metri, la dispatchable location della FCC), GPS, settore cellulare o in archivio.

- **Floor**: un piano civico dalla gestione chiamate, e l'**altitude** di una rilevazione 3-D con la sua incertezza, che indica quale piano di un edificio alto.
- **Trail**: un chiamante che si muove lascia sulla mappa una scia tratteggiata di ogni posizione ricevuta, più luminosa quella della chiamata selezionata.
- **Rebid** chiede una nuova posizione; **STALE** contrassegna una vecchia (Admin > Settings).

CAPITOLO 47

Molti chiamanti, un intervento

Quando diverse persone chiamano per la stessa cosa, la coda le raggruppa sotto **N callers about one place**: chiamate vicine tra loro (300 m per impostazione predefinita) entro un breve

lasso di tempo (10 minuti).

- Crea l'intervento da una chiamata; il gruppo offre quindi **Attach N to** quell'intervento, una pressione per le altre.
- Con un intervento selezionato, il gruppo offre di collegarle tutte a esso.
- Le chiamate già su interventi diversi non sono mai raggruppate insieme. Cambia la distanza e il tempo in [Admin > Settings](#) (capitolo 85).

CAPITOLO 48

Chiamate non di emergenza

Le chiamate su una **linea non di emergenza**, o il cui chiamante dice qualcosa che raramente è un'emergenza (una lamentela per rumore, un parcheggio, un'interruzione di corrente), vanno nell'elenco **Non-emergency** sotto le chiamate 911, con il motivo.

- Tutto ciò che è urgente detto sulla chiamata (un'arma, not breathing, fire) la mantiene un'emergenza, qualunque altra cosa sia stata detta; così fanno anche i dati sull'incidente stradale.
- **It is an emergency** la riporta indietro; la decisione di una persona prevale sempre ed è annotata.
- **Send the usual reply** invia via testo la risposta impostata in Settings, come dove segnalare online.
- Imposta le linee, le parole e la risposta in [Admin > Settings](#) (capitolo 85).

CAPITOLO 49

Dati sull'incidente stradale

La notifica automatica di collisione di un veicolo arriva come una chiamata con **CRASH DATA**: il veicolo, il delta-V (la variazione di velocità nell'urto), la direzione dell'impatto, il ribaltamento, gli airbag, gli occupanti e le cinture, e la sua alimentazione (elettrica, ibrida).

- Il **rischio di lesioni** è alto per un delta-V di 40 km/h (25 mph) o più, un ribaltamento, o 20 km/h senza cintura, impatti multipli o un impatto laterale; medio per 20 km/h o un qualsiasi airbag. Seguono dei suggerimenti: ALS, estricazione, elisoccorso, più di un'ambulanza, e per un'auto elettrica un avviso agli equipaggi dei vigili del fuoco.
- È una regola empirica tratta dai criteri di field-triage per aiutare a scegliere la risposta, non una diagnosi. Cambia le soglie in [Admin > Settings](#) (capitolo 85).

- Le notifiche di collisione raggiungono bitdispatcher attraverso l'hook degli incidenti stradali ([Hooks](#) (capitolo 60)).
-

CAPITOLO 50

Droni

Con un sistema di droni collegato ([Admin > Integrations](#) (capitolo 86)), un intervento sulla mappa mostra **Send a drone**. bitdispatcher invia al sistema di droni l'intervento, il suo tipo, priorità, posizione e riassunto; il sistema di droni decide quale drone vola.

- **Launch rule**: gli interventi dei tipi di chiamata contrassegnati **Send a drone** (Call types) chiedono da soli, una volta ciascuno.
 - Il drone riferisce all'hook dei droni: il suo stato, posizione, batteria e immagine in diretta. Vola sulla mappa, il suo stato va sulla timeline dell'intervento, e **Live picture** apre il suo video.
-

CAPITOLO 51

Trascrizioni radio

Quando BitVoice o il sistema radio trascrive le trasmissioni, le parole di un'unità vanno in corsivo sulla timeline del suo intervento (**E1: on scene, smoke showing**), così che il record conservi ciò che è stato detto via radio. Le parole arrivano con gli eventi radio di BitVoice, o attraverso l'hook delle parole radio ([Hooks](#) (capitolo 60)).

CAPITOLO 52

Riassunti dell'intervento

Ogni intervento aperto ha un **Summary**: cosa e dove, ciò che i chiamanti hanno detto di rilevante (prima l'urgente), le note prioritarie, i pericoli in archivio sul luogo, chi è sul posto e chi sta rispondendo, e un drone sopra di esso.

- È costruito dal record tramite regole, perciò non dice nulla che il record non contenga; cambia man mano che cambia l'intervento.
- Compare sul pannello dell'intervento (Copy lo mette negli appunti) e in cima al [terminale mobile](#) (capitolo 35) degli equipaggi.

Chiamate critiche e cura

Alcune chiamate restano con le persone che le prendono. Un intervento è una **critical call** quando il suo tipo di chiamata è contrassegnato come critico (arresto cardiaco, sparatoria e accoltellamento per cominciare) o quando vengono dette parole come not breathing, CPR, officer down o infant.

- Tutti coloro che vi hanno lavorato (il call-taker e gli operatori di sala che hanno inserito, inviato o annotato) vanno nella **care list** sulla [plancia del supervisore](#) (capitolo 38), con il motivo.
- Il supervisore **offre una pausa** a ciascuna persona, **organizza un debriefing** (con una nota su quando e dove) e lo contrassegna **Done**. Ciascuno è annotato.
- Una volta chiuso l'intervento, ciascuna persona vede una riga discreta sulla propria console: è stata una chiamata difficile, prenditi un momento, e la linea di supporto impostata in Settings. **Take a break** la mette in pausa.
- Imposta le parole, la linea di supporto e i tipi di chiamata in [Admin > Settings](#) (capitolo 85) e [Call types](#) (capitolo 81).

Pause e carico di lavoro

La tazza sulla barra di stato ti mette **in pausa** e ti rimette al lavoro; la plancia del supervisore lo mostra.

Il pannello **People** della plancia elenca ogni postazione connessa: le chiamate nell'ultima ora, le azioni, il tempo dall'ultima pausa, le chiamate critiche in quattro ore, e uno stato:

- **watch**: due ore senza una pausa (Settings), una chiamata critica, o un'ora molto intensa;
- **relieve**: tre ore senza una pausa, o due chiamate critiche.

Indica le postazioni meno impegnate libere di dare il cambio a qualcuno.

Formazione

Spunta **Training** quando effettui l'accesso. La console apre una plancia a sé, contrassegnata TRAINING in viola: le unità, le stazioni, i tipi di chiamata, i fabbricati e la mappa dell'agenzia, su un registro a sé. Ogni tirocinante ha la propria plancia, anche su un account condiviso; una lasciata inattiva per due ore viene azzerata. Nulla di ciò che vi si fa raggiunge la plancia reale. L'amministrazione lì è di staging: le modifiche di un amministratore restano sulla plancia di training finché non sono pubblicate (vedi [Esercitazioni, inject e staging](#) (capitolo 56)); gli utenti, le connessioni e le mappe sono quelli della plancia reale.

- **Scenarios** riproducono chiamate, trascrizioni, dati sull'incidente stradale e traffico radio al suo interno sulla mappa stessa dell'agenzia: un incendio in una casa con tre chiamanti, un arresto cardiaco in spagnolo, un incidente su un'interstatale con dati sull'incidente stradale, una rapina a mano armata, e una valanga di chiamate sulla linea.
- **Score** controlla cosa è stato fatto: ogni chiamante su un intervento, il tipo di chiamata, le unità inviate, una risposta nella lingua del chiamante, e il [controllo della qualità](#) (capitolo 57) di ciascun intervento.
- **Reset** svuota la tua plancia e la riavvia; le plance degli altri tirocinanti sono intatte.

CAPITOLO 56

Esercitazioni, inject e staging

Un'esercitazione è un'unica plancia di training per tutti coloro che vi si uniscono: spunta **Training** all'accesso e digita il nome dell'esercitazione (un nome qualsiasi; il primo a unirsi la crea). I tirocinanti accedono con i propri incarichi, così un call-taker, degli operatori di sala e un supervisore la lavorano insieme, e gli equipaggi possono unirsi sul [terminale mobile](#) (capitolo 35) allo stesso modo. Esercitandoti da solo, lascia il nome vuoto.

L'istruttore (un supervisore o un amministratore) preme **Inject**: un nuovo chiamante (dove, chi, e cosa dice man mano che l'esercitazione procede), il chiamante che dice di più o si sposta, un'unità che va fuori servizio, un pulsante di emergenza, o un'unità alla radio. **Timeline** scarica ogni evento per il debriefing, e quando l'esercitazione termina la sua timeline è conservata (Supervisor: `/api/exercises`).

Staging. Un amministratore connesso con Training cambia tipi di chiamata, unità, stazioni, piani di risposta, linee guida o facility sulla plancia di training, le prova lì, poi apre **Staged changes**: elenca ciò che differisce dalla plancia reale; scegli le parti, indica il perché, e **Publish**. Con **Change configuration only through staging** attivo (Settings), quei cambiamenti non possono essere fatti direttamente sulla plancia reale.

La plancia di training non è un backup della plancia reale. Un sito di continuità è un'organizzazione separata e testata: vedi [Più siti](#) (capitolo 90).

CAPITOLO 57

Controllo della qualità

Nell'interfaccia web: `/admin/quality`

Ogni intervento è verificato rispetto agli standard della centrale:

Controllo	Standard (Settings)
Risposta nei tempi	15 s, lo standard NENA per la risposta alle chiamate
Inserito nei tempi	dalla risposta all'intervento, 90 s
Inviato nei tempi	dall'inserimento alla prima unità, 60 s, priorità 1 e 2
Posizione verificata, callback, disposizione	acquisiti
Domande poste	sentite sulla trascrizione: l'indirizzo, il callback, e per disciplina (respiro e stato di coscienza per EMS; se c'è qualcuno dentro per fire; armi, descrizione e direzione per police)

Ogni intervento ottiene un punteggio sui controlli che si applicavano; la pagina li elenca per un periodo, la media di ciascun call-taker e il tasso di superamento di ciascun controllo. Premi un intervento per i suoi controlli. Un esame è un aiuto formativo: una domanda mancata potrebbe semplicemente non essere sulla trascrizione.

CAPITOLO 58

Lavorare durante un'interruzione

Ogni console conserva l'ultima plancia che aveva. Quando il server non è raggiungibile, una barra ambra lo dice e la console mostra quella plancia, com'era, con l'orario. Una console ricaricata durante l'interruzione si apre comunque.

- **Offline log:** i nuovi interventi, le note e gli stati delle unità sono conservati in questo browser, in ordine.

- Quando il server è di nuovo attivo la barra offre **Send them now**: ciascuno viene inserito contrassegnato "entered offline at 14:02 by jlee"; tutto ciò che il server rifiuta resta, con il motivo.
- Per un server che non si assenti mai, esegui bitdispatcher in due siti ([Più siti](#) (capitolo 90)): ciascuno continua a funzionare quando l'altro è isolato.

CAPITOLO 59

Attacchi alle linee (TDoS)

Un attacco telephony denial-of-service riempie le linee così che i chiamanti reali non riescano a passare. bitdispatcher sorveglia le chiamate e solleva **Possible telephony denial-of-service** su ogni console e sulla plancia del supervisore quando:

- arrivano in un minuto molte più chiamate del solito (cinque volte il tasso dell'ultima ora, almeno 12, o il numero impostato in Settings);
- un numero chiama cinque volte o più in dieci minuti (mostrato come ×5 sulle sue chiamate);
- arrivano otto o più chiamate silenziose o molto brevi in cinque minuti.

Un supervisore ne **prende atto**; si azzerà dopo dieci minuti tranquilli. Continua a rispondere: una vera emergenza può essere tra di esse.

CAPITOLO 60

Hook e connessioni

Altri sistemi inviano a bitdispatcher con `Authorization: Bearer` e il token dell'hook impostato in [Admin > Integrations](#) (capitolo 86). Senza un token gli hook sono spenti.

Hook	Invia
<code>/api/hooks/transcript</code>	<code>{"call": "id", "speaker": "caller", "text": "...", "lang": "es"}</code> , o <code>lines</code> : le parole di una chiamata
<code>/api/hooks/acn</code>	una notifica di collisione: JSON o key=value, nomi telematici comuni (delta_v_mph, pdof, rollover, airbag_deployed...)
<code>/api/hooks/drone</code>	<code>{"id", "status", "lat", "lon", "battery", "incident", "videoUrl"}</code>
<code>/api/hooks/radio-text</code>	<code>{"unit" or "radioId", "channel", "text"}</code>

L'indirizzo di lancio e il token del sistema di droni, la launch rule, e il modello di traduzione facoltativo si impostano nella stessa schermata.

Teatro dell'incendio, equipaggi e la postazione di polizia

Incendi più grandi, chi è a bordo di ciascuna unità, appelli, allertamento dei volontari, carri attrezzi, il turno di servizio, i numeri da chiamare, aree sulla mappa, la giornata di un'unità, report di assistenza al paziente, atti da notificare e allerte alla popolazione.

CAPITOLO 61

Livelli di allarme: 2° e 3° allarme

Un incendio che divampa supera la sua prima run card. Ogni tipo di chiamata può avere **ulteriori allarmi** (Admin > Call types): il 2° allarme, il 3°, ciascuno che aggiunge unità a ciò di cui l'intervento ha bisogno. Il primo allarme è la run card propria del tipo di chiamata.

Portare a un livello superiore

- Sull'intervento, **Upgrade to 2nd alarm** dice cosa aggiunge (**+2 engine, 1 ladder...**); oppure digita **ALARM** (**2ND** , **3RD** , **ALARM 3** per un livello).
- L'elevazione è una riga prioritaria sulla timeline che ogni operatore di sala e ogni equipaggio vede, con cosa aggiunge.
- La raccomandazione riempie quindi la run card più grande, contando le unità già presenti, e **REC** (o Ctrl Enter) invia le unità aggiuntive. I gruppi di allertamento e gli alert delle stazioni seguono il dispatch come al solito.
- **Bring down** torna indietro di un livello, con una motivazione.

Configurazione: Admin > Call types > un tipo > Further alarms. Ogni allarme ha un nome e righe di run card (capacità e numero). Il tipo structure fire viene fornito con un 2° e un 3° allarme da modificare.

Personale ed equipaggi

Nell'interfaccia web: `/admin/personnel`

Il **roster** è il personale dell'agenzia: un numero, nome, grado, qualifiche (paramedic, EMT, driver, officer...), stazione di appartenenza, e come allertarli (un telefono per i testi, un'email, un topic push). Aggiungili uno a uno o **Import from CSV** (colonne: id, name, rank, qualifications separate da ;, station, phone, email, volunteer).

Chi è a bordo

Su una qualsiasi unità (il pannello dell'unità > Crew > change) o dal terminale dell'equipaggio stesso (**Crew**), scegli chi la compone questo turno. Un membro è su un'unità alla volta: metterlo su un'altra lo sposta. La timeline dell'intervento annota i cambiamenti di equipaggio su un'unità che vi lavora.

Cosa cambia la composizione

- **Minimum aboard** (Admin > Settings > Unit types, o per unità in Admin > Units): un'unità al di sotto è mostrata a organico ridotto, nelle motivazioni della raccomandazione e nelle eccezioni del supervisore.
- **Cosa richiede una capacità** (Admin > Settings > Crews): per impostazione predefinita ALS richiede un paramedic a bordo. Un mezzo di soccorso il cui equipaggio registrato non ha paramedic non è raccomandato per una riga ALS (è comunque BLS e trasporto).
- Un'unità con **nessun equipaggio registrato** è considerata con organico completo: un'agenzia che non tiene qui i roster non vede alcun cambiamento.

Gli operatori di sala vedono il roster senza numeri di telefono ed email; i supervisori li vedono.

Organico: chi è in servizio e su ciascuna unità

Nell'interfaccia web: `/staffing`

Staffing (il pulsante delle persone nella barra di stato) mostra chi è in servizio, dove, e chi compone effettivamente ciascuna unità. Un call sign da solo non basta: l'equipaggio segue l'unità negli interventi, nelle raccomandazioni, nella cronologia e nei report.

Persone in servizio

Sign on con il tipo di servizio (regolare, straordinario, holdover, un distaccamento temporaneo e dove, un richiamo), il turno, fino a quando e la disponibilità (available, assigned, unavailable, training, court, meal, station duty, administrative). **Sign off** rimuove la persona da qualsiasi unità. Cerca per nome, qualifica, agenzia, stazione, unità e disponibilità.

Equipaggi

Edit crew indica le persone su un'unità e le loro **positions** (driver, officer, firefighter, medic, partner, team leader, o quelle dell'agenzia). Il tipo di unità può richiedere posizioni e un minimo (Admin > Settings > Unit types). Un equipaggio può effettuare da solo il sign-on dal terminale; l'agenzia decide per tipo di unità se ciò sia consentito, richiedi l'approvazione di un supervisore (**Sign-ons waiting**) o sia solo per il dispatch.

- Una persona è su un'unità attiva alla volta. Metterla su un'altra chiede: **move them** (un cambio, uno scambio) o un **secondary assignment** con una motivazione.
- Ogni cambiamento ha una motivazione e un orario di **effective**, conservato accanto a quando è stato inserito.
- Un'unità lasciata a organico ridotto (sotto il suo minimo, una posizione vuota) è **limited**, o messa **out of service**, come dice l'agenzia, a meno che un supervisore non annoti un **override** con una motivazione.
- Una connessione persa non effettua il sign-off di nessuno.

Sugli interventi e in seguito

Quando un'unità viene assegnata, l'intervento conserva chi era a bordo e per cosa era qualificato in quel momento; i cambiamenti successivi non lo riscrivono mai, e i cambiamenti durante l'intervento (chi si è unito, chi è andato via, le posizioni) sono sulla sua timeline. Un supervisore può **correggere** un record di equipaggio con una motivazione: l'originale resta accanto alla correzione, con gli orari di inserimento e di efficacia. Unit recall e i report mostrano le persone oltre al call sign.

I supervisori vedono anche gli **equipaggi salvati** per un **cambio turno** in un solo passo (ogni persona e orario comunque annotati), e la **coverage**: il minimo di persone qualificate che l'agenzia vuole in servizio, le lacune, le credenziali in scadenza e la capacità di ciascuna unità (una vista di supervisione che l'agenzia controlla).

Qualifiche, squadre speciali e credenziali

Nell'interfaccia web: `/admin/qualifications`

Ogni agenzia tiene un archivio di competenze controllato (Admin > Qualifications & teams; supervisor).

- **Qualifications:** squadre speciali (Swift Water, HazMat, Technical Rescue, Dive, K-9, SWAT, UAS), specialità (tecnico delle prove, investigatore antincendio, negoziatore di crisi, operatore di sala tattico), ruoli formativi (CTO, FTO, istruttore, valutatore) e credenziali (EMT, paramedic...), ciascuna con i suoi livelli, l'agenzia che la possiede, quanti mesi dura, quando è dovuto il rinnovo, i suoi prerequisiti, se debba essere **verified** prima di contare, e i documenti che richiede.
- **Le credenziali di una persona:** il livello, lo stato (trainee, qualified, instructor, evaluator, restricted, temporaneamente non disponibile, sospeso, scaduto), l'ente emittente, le date, le restrizioni e i certificati allegati. Un supervisore ne contrassegna una come **verified**; un'auto-dichiarazione non verificata non conta mai dove è richiesta la verifica. Ogni cambiamento è conservato.
- **Equivalencies:** la qualifica di un'altra agenzia accettata come una delle nostre, con il suo ambito e la sua scadenza, per il mutuo soccorso; il record proprio della persona non è mai unito o sovrascritto.
- **Reminders:** i supervisori vengono avvisati una volta quando il rinnovo di una credenziale diventa dovuto e quando scade.

Capacità in tempo reale

La capacità di un'unità deriva dai mezzi e dalle persone validamente qualificate a bordo in quel momento: un'unità HazMat senza i tecnici richiesti non ha capacità HazMat, e mostra **LIMITED** con il motivo (cosa ogni capacità richiede a un equipaggio si imposta in Personale). La raccomandazione usa la capacità in tempo reale; l'agenzia decide se inviare un'unità a organico ridotto sia solo segnalato, richieda l'override di un supervisore, o sia bloccato. Gli operatori di sala vedono la capacità e i nomi delle qualifiche; i dettagli delle credenziali sono per i supervisori e la persona.

Accountability sul teatro dell'incendio: appelli (PAR)

A un incendio in corso il comandante dell'intervento effettua un **appello** (un PAR) di ogni equipaggio sul posto a intervalli stabiliti, e il dispatch tiene il tempo.

- Un tipo di chiamata contrassegnato **Fire-ground accountability** (Admin > Call types) avvia il tempo quando la prima unità arriva sul posto; **Start roll calls** lo avvia su qualsiasi intervento d'incendio.
- L'intervento mostra il tempo da quando il conteggio è iniziato e quando è dovuto il prossimo PAR; diventa ambra quando è scaduto, e la plancia del supervisore lo elenca.
- **All accounted for** (o **PAR**) registra un appello di ogni equipaggio sul posto. Un equipaggio che non ha risposto: fai clic su di esso, poi **Report ... missing** (o **PAR MISSING E3**). È una riga rossa e lampeggiante sull'intervento e un'eccezione urgente per il supervisore finché non **E3 found** (**PAR FOUND E3**).
- I **Benchmarks** che il comandante riferisce (primary search complete, fire under control, loss stopped...) sono un clic ciascuno, o **BM UC**, con il tempo da quando l'intervento è iniziato.
- Il conteggio si ferma quando l'intervento si chiude; non può essere fermato mentre un equipaggio è disperso.

L'intervallo è di 20 minuti salvo diversa impostazione in Admin > Settings o sul tipo di chiamata.

CAPITOLO 66

Allertamento dei responder

Nell'interfaccia web: `/admin/paging`

I vigili del fuoco e gli EMT volontari e fuori servizio vengono chiamati tramite **page**. Un **paging group** indica chi viene allertato insieme e come:

- **Members** dal roster (**Personale** (capitolo 62)).
- **Gateways**: come escono i page, configurati da un amministratore in Admin > Integrations > Paging: un testo via Twilio, un'email, un push ai telefoni via ntfy, un webhook, o lamResponding e Active911 (entrambi accettano il dispatch via email nei loro formati documentati).

- **Automatic:** allerta il gruppo quando una delle sue unità o stazioni viene inviata, o quando un intervento di uno dei suoi tipi di chiamata riceve unità. Ogni gruppo è allertato una volta per intervento in base alla sua regola.

Un page

L'oggetto del page è il tipo di chiamata e l'indirizzo, il testo il riassunto e le unità dell'intervento. Ogni persona riceve un collegamento per rispondere: **Responding to the station, Going straight to the scene, o Not available**, con quando prevede di arrivare. Nessun accesso: il collegamento è la chiave, e funziona solo per quella persona e quel page.

Sull'intervento, **Responders** mostra quanti sono stati allertati e stanno rispondendo, la risposta di ciascuna persona e i minuti di distanza; **Page** allerta altri gruppi. `PAGE <group> / text` lo fa dalla riga di comando. Un page a cui nessuno ha risposto dopo cinque minuti è nelle eccezioni del supervisore; le consegne fallite sono sulla timeline.

Imposta l'**address responders open** (Admin > Integrations > Paging) all'indirizzo con cui i telefoni raggiungono questo server; senza di esso i page escono senza collegamento di risposta. Testato con sostituti di Twilio, ntfy, email e un webhook; non certificato da lamResponding o Active911.

CAPITOLO 67

Rotazione dei carri attrezzi

Nell'interfaccia web: `/admin/tows`

La polizia chiama i carri attrezzi da società approvate **a turno**. Ogni società traina alcune classi (light, medium, heavy) in alcune zone (Admin > Settings elenca entrambe; una zona per l'intera area per impostazione predefinita).

- **Next on rotation** sull'intervento (o `TOW`, `TOW heavy North`) indica la società il cui ultimo turno in quella classe e zona è il più vecchio, con il suo numero da chiamare, e annota la chiamata.
- Contrassegna cosa hanno detto: **Accepted, Declined o No answer** (entrambi perdono il turno; chiedi il successivo), poi **Arrived o Cancel**.
- Una scelta di società da parte del **proprietario** o dell'**agente** è annotata ma non toglie il turno a nessuno.
- Una società sospesa viene saltata, e la schermata della rotazione indica il perché ciascuna società è o non è offerta.

Ogni richiesta e risposta è sulla timeline dell'intervento e nel registro, così l'equità della rotazione può essere dimostrata.

CAPITOLO 68

Chiamate programmate ed eventi speciali

Lavoro noto in anticipo (il pulsante del calendario nella barra di stato):

- Una **scheduled call** (un trasporto pianificato, una scorta, un controllo a un'attività commerciale) diventa un intervento da sola alla sua ora, o un certo numero di minuti prima, e invia le sue unità se sono disponibili (quelle che non lo sono vengono indicate sull'intervento).
- Un **special event** (una fiera, una parata, una partita) diventa un intervento di standby per le sue ore, ed è elencato come in corso su ogni console.
- Entrambi possono ripetersi ogni giorno, nei giorni feriali o ogni settimana, fino a un ultimo giorno.

Scheduled today sul pannello della situazione elenca cosa è in arrivo nelle prossime 24 ore e cosa è in corso ora. Un'occorrenza mancata per più di un'ora (il server era inattivo) non viene resa in ritardo; viene saltata e annotata.

CAPITOLO 69

Rubrica dei contatti ed elenchi di reperibilità

Nell'interfaccia web: `/admin/directory`

I numeri che il dispatch chiama: utility, agenzie, il medico legale, interpreti, lavori pubblici. Ogni voce ha numeri con etichette (fuori orario, cellulare), un'email, note e tag.

- Gli **on-call lists** indicano chi risponde stanotte: turni di voci della rubrica per data e ora, con un sostituto quando nessun turno copre l'orario.
- Una voce o un elenco può essere nella **call-out list** dei tipi di chiamata: ogni intervento del tipo elenca **To call** con la persona attualmente reperibile e il numero (un tocco lo chiama su un telefono), e **Called** lo annota sull'intervento. Le notifiche di un tipo di chiamata (Admin > Call types > Notify) sono abbinate alle voci per nome, organizzazione o tag.
- Il pulsante della rubrica nella barra di stato (o `DIR water`) cerca per nome, organizzazione, tag o numero; il pannello della situazione mostra chi è reperibile ora.

Aree sulla mappa (geofence)

Nell'interfaccia web: </admin/geofences>

Aree disegnate sulla mappa:

- Un'**alert area** avvisa il dispatch quando un'unità vi entra o ne esce (un'unità che lascia la contea, entra in una zona di pericolo, arriva a un ospedale): un avviso su ogni console, l'**Area alerts** del pannello della situazione, e una riga sull'intervento dell'unità. Può sorvegliare solo alcune discipline o unità.
- Una **caution area** mette la sua nota su ogni intervento al suo interno (una zona scolastica, un poligono di tiro, un isolato noto per i guai), sulla console e sui terminali degli equipaggi.

Draw a new area: fai clic sui vertici sulla mappa, poi Finish. Le aree compaiono sulla mappa della console, tratteggiate. Se un'unità è all'interno viene calcolato dalle sue posizioni man mano che arrivano, così un'area disegnata attorno a un'unità già presente non è un arrivo.

La cronologia degli stati di un'unità

History sul pannello di un'unità mostra la sua giornata dal registro: una barra dei suoi stati nell'arco della giornata, ogni stato con quando, quanto a lungo, l'intervento e chi l'ha cambiato, i suoi status check, i cambiamenti di equipaggio e i riposizionamenti, gli interventi su cui ha lavorato, e la quota del suo tempo noto trascorsa sugli interventi. Scegli un altro giorno con la data; **CSV** scarica lo stesso.

Unit recall ([Ricerca](#) (capitolo 28)) fornisce qualsiasi periodo in un'unica timeline per l'uso in prima linea, con chi ha composto l'unità, i suoi messaggi e le sue posizioni.

Report di assistenza al paziente (NEMSIS)

Un equipaggio EMS scrive il suo report di assistenza al paziente nel suo sistema ePCR; la parte del dispatch (quando è arrivata la chiamata, quando l'unità è stata avvisata, en route, sul posto,

ha lasciato il posto, all'ospedale, di nuovo in servizio, dove, e il motivo del dispatch) proviene da bitdispatcher.

- **NEMSIS** su un'unità EMS dell'intervento scarica la sua risposta come un record NEMSIS 3.5, da importare in qualsiasi ePCR che accetta file NEMSIS.
- Con un sistema di report di assistenza al paziente configurato (Admin > Integrations > Patient-care reports), **Send** lo invia lì, e **automatic** invia la risposta di ogni unità EMS quando si libera. Ciò che il sistema ha risposto è sull'intervento.
- Il motivo del dispatch è il codice NEMSIS del tipo di chiamata (Admin > Call types), o suggerito dal suo nome.

Il record porta con sé solo il dispatch, i tempi e la scena; l'equipaggio completa le sezioni relative al paziente. Segue lo schema NEMSIS 3.5.1 per quelle sezioni; testato con un sostituto, non con il sistema di un fornitore.

CAPITOLO 73

Mandati e atti da notificare

Nell'interfaccia web: [/papers](#)

Gli atti che un ufficio dello sceriffo o un dipartimento di polizia detiene da notificare: mandati d'arresto e ordini di comparizione, ordini di protezione, sfratti, citazioni e ingiunzioni (il pulsante del martelletto nella barra di stato). Ciascuno ha la persona, dove notificarlo, il tribunale e il numero, eventuale **caution** (armato, violento, cane), e ogni tentativo.

- Un intervento vicino all'indirizzo di un atto attivo (o che nomina la sua persona) mostra **active paper at this address** con la caution a ogni console e ai terminali degli equipaggi di polizia; **Details** (dispatch di polizia, record e supervisori) mostra gli atti.
- **Record the attempt**: l'unità, l'esito (no answer, not there, moved, refused, served) e una nota. Served lo chiude; **Recalled** e **Returned unserved** richiedono una motivazione.
- Ogni consultazione degli atti è annotata nel registro.

Conferma ogni mandato con l'agenzia emittente (e con l'NCIC dove si applica) prima di agire su di esso.

CAPITOLO 74

Allertare la popolazione

I supervisori avvisano la popolazione dalla console: **shelter in place**, **evacuate**, attività di polizia, uno sversamento di sostanze pericolose, un minore scomparso, il 911 non funzionante. Premi il **megaphone** nella barra di stato, o **Alert the public** su un intervento.

Scrivere un'allerta

- **Real alert, Exercise o Test:** un'esercitazione o un test è contrassegnato come tale ovunque vada. Controlla questo per primo.
- **Kind of alert:** il codice evento SAME (SPW shelter in place, EVI evacuation, LEW law enforcement, HMW hazardous materials, CAE child abduction, TOE 911 outage...). Sceglierne uno compila il testo, in inglese e spagnolo, da cui partire.
- **Headline, what is happening e what to do.**
- **Phone alert:** ciò che i telefoni mostrano per primo (Wireless Emergency Alerts, 90 caratteri) e cosa dicono i messaggi di testo e le notifiche push; il contatore diventa rosso oltre il limite. Una **longer phone alert** (360) è facoltativa.
- **Also in Spanish** aggiunge una versione spagnola; le persone negli elenchi che hanno scelto lo spagnolo la ricevono.
- **Where:** attorno all'intervento (da un quarto di miglio a due miglia), un'area disegnata sulla mappa (Admin > Geofences), o **everyone** nella giurisdizione (i suoi county code).
- **Expires after** da una a 24 ore.
- **Send to** gli elenchi di abbonati e i sistemi CAP (sirene, software di allerta) scelti; **keep it off some channels** chiede ai software di allerta IPAWS di escludere radio e TV, la radio meteo, i telefoni o i siti pubblici.

Check mostra il messaggio CAP che crea e tutto ciò che non va in esso, e quante persone raggiunge. **Send** chiede un'altra volta, con il testo telefonico esatto e l'area. Con **two-person approval** attivo, l'allerta attende finché un secondo supervisore non preme **Approve** (il megaphone mostra *to approve*); il suo autore può ritirarla, e il secondo supervisore può rifiutarla con una motivazione.

In vigore

Un'allerta in vigore compare in rosso sulla mappa (ambra per un test) e sul megaphone, ed è nel feed delle allerte pubbliche. **Update** invia una nuova versione alle stesse persone che la sostituisce; **Cancel** invia il cessato allarme. Ogni allerta, approvazione e consegna è nel registro e sulla timeline dell'intervento.

Inviare a IPAWS stesso (i Wireless Emergency Alerts e l'EAS) richiede l'accordo della FEMA e il software di origine delle allerte proprio dell'agenzia; bitdispatcher scrive i suoi messaggi nel profilo IPAWS per quel software, e li controlla con la libreria CAP di Google e il suo profilo IPAWS e con il feed reader di EAS Station. Nessun messaggio è stato inviato a IPAWS.

CAPITOLO 75

Allerte pubbliche: impostazioni ed elenchi

Nell'interfaccia web: `/admin/publicalerts`

Come vengono scritte le allerte pubbliche e dove vanno (Admin > Public alerts). Gli amministratori cambiano le impostazioni; i supervisor tengono gli elenchi.

- **Sender:** l'ID del mittente CAP dell'agenzia, un indirizzo che possiede (alerts@county.gov), e il suo nome.
- **Jurisdiction e county codes:** i codici SAME a sei cifre delle contee coperte (0, il codice FIPS dello stato e quello della contea: 051770 è la città di Roanoke), usati per un'allerta a tutti e aggiunti a ogni allerta per radio e TV.
- **Time zone:** gli orari CAP portano con sé l'offset dell'agenzia.
- **Two-person approval** (consigliato): un secondo supervisore approva ogni allerta prima che esca.
- **Public alert feed:** un feed Atom che rimanda a ciascun messaggio CAP, e un feed in stile IPAWS con i messaggi all'interno, per sirene, encoder EAS delle emittenti e app. Mostrano solo le allerte in vigore.
- **CAP receivers:** sistemi a cui ogni allerta è inviata via POST come CAP (con un Bearer token); **Send a test** invia un messaggio di prova.
- **Subscriber lists:** persone che hanno chiesto le allerte, raggiunte attraverso i paging gateway (testo, email, push). Una persona con un luogo indicato riceve solo le allerte la cui area lo contiene. **Import a CSV** con le colonne name, phone, email, topic, lang, lat, lon. Un push gateway senza nessuno elencato pubblica sul proprio topic, un canale che chiunque può seguire.

I feed sono pubblici per scelta progettuale: contengono solo ciò che è stato inviato alla popolazione.

Configurazione

Tutto si configura in queste schermate; non c'è alcun file di configurazione da modificare.

Agenzie

Nell'interfaccia web: `/admin/agencies`

Ogni organizzazione per cui la centrale fa dispatch è un'**agency** (RPD, RCPD, SPD, RFD, RCFR, SFD, un dipartimento di lavori pubblici, e la centrale stessa): police, fire ed EMS sono discipline, non agenzie. Una centrale senza agenzie funziona come una sola, con le impostazioni a livello di centrale.

- **Un'agenzia:** il suo codice e nome, le discipline, attiva o no, ORI, NERIS ID e altri identificativi, il suo prefisso di numero di intervento, le disposizioni, i timer di status check, i talkgroup e le regole sui record.
- **Cosa le appartiene:** unità, stazioni, tipi di chiamata e piani di risposta indicano la loro agenzia (scelta dall'elenco, non digitata). Il piano di risposta di un'agenzia è solo per i suoi interventi; i suoi timer solo per le sue unità.
- **People:** le agenzie che ciascuna persona può servire, quella per cui lavora abitualmente, quelle coperte e osservate per impostazione predefinita, se è una **trainee**, e la sua voce nel roster. Una persona limitata ad alcune agenzie cambia solo la configurazione di quelle agenzie e vede solo le loro viste di supervisione.
- Le **Workstations** possono indicare quali agenzie coprono e osservano (Admin > Workstations).

Controllo delle modifiche

Le modifiche alla configurazione possono essere redatte sulla plancia di training, provate lì, e **pubblicate** sulla plancia reale con una motivazione, tutte insieme o **per una sola agenzia**: una pubblicazione per una sola agenzia non porta mai con sé le modifiche di un'altra o della

centrale. Ogni pubblicazione conserva le versioni che ha sostituito: **Roll back** rimette la precedente versione approvata, con una motivazione, ed è a sua volta annotato.

CAPITOLO 77

Regole operative

Nell'interfaccia web: `/admin/operations`

Le regole dell'agenzia per il lavoro quotidiano (Admin > Operations rules; amministratori).

- **Supervisory views:** la plancia del supervisore, il report operativo, il controllo della qualità e la cura, il registro e la coverage dell'organico appartengono all'agenzia. Senza una regola, i supervisori li vedono; con una, solo i ruoli, le persone e le agenzie che essa nomina. Gli amministratori li vedono sempre. Una persona senza il diritto né vede la vista né vi accede con un collegamento diretto: il server rifiuta, e annota il tentativo.
- **Presets:** il preset assegnato dall'agenzia per ciascun incarico (ciò con cui lavorano i tirocinanti e da cui partono gli altri), e la protezione del preset di una persona così che solo gli amministratori lo cambino.
- **Working calls:** attive o spente, quante per incarico e per i tirocinanti, e dopo quanto tempo una chiamata in lavorazione lasciata da qualcuno che si è disconnesso viene offerta ai supervisori.
- **Communications:** i tipi (chi può inviarli, la loro priorità e scadenza predefinite, se attendono le persone disconnesse), per ciascuna priorità il tono, la ripetizione, la presa d'atto e l'escalation (con un pulsante per ascoltare ciascun tono), e gli allegati consentiti.
- **Staffing:** cosa succede a un'unità lasciata a organico ridotto (segnala, limited, out of service), se le unità a organico ridotto possono essere inviate (segnala, l'override di un supervisore, blocca), e il minimo di persone qualificate che la centrale vuole in servizio.
- **Command line and keys:** il delimitatore, l'ordine degli identificativi per field initiate e unit status, il tipo di chiamata del controllo, uno o due passaggi, l'interrogazione automatica della targa, più unità insieme, i codici di stato (e quelli ritirati), e il **key profile** per ciascun incarico, standard o classico (PremierOne-style) o una copia propria dell'agenzia. **Check** trova un tasto che fa due cose su una schermata, un tasto che il browser tiene per sé, o un'azione sconosciuta; le impostazioni sono rifiutate finché non viene corretto.

CAPITOLO 78

Unità

Nell'interfaccia web: `/admin/units`

Ogni unità ha un call sign (`E1` , `M12` , `2A31`), un tipo (che ne dà le capacità), una stazione, e facoltativamente capacità aggiuntive, l'unit ID e l'alias della radio (così che le emergenze e le posizioni radio la trovino) e un'agenzia per il mutuo soccorso. Le nuove unità partono out of service.

CAPITOLO 79

Stazioni

Nell'interfaccia web: `/admin/stations`

Le stazioni sono dove sono di stanza le unità. Le loro posizioni collocano le unità senza AVL, sono dove i riposizionamenti collocano le unità di copertura, e sono da dove partono i tempi di percorrenza quando l'AVL di un'unità è obsoleto. Digita l'indirizzo e scegli dai suggerimenti della mappa registrata: la posizione si compila. Oppure digita la posizione.

CAPITOLO 80

Strutture di accettazione

Nell'interfaccia web: `/admin/facilities`

Le **Receiving facilities** sono gli ospedali e i centri specialistici dove un paziente può essere portato, e se ciascuno sta accettando pazienti. Gli equipaggi e la console vedono lo stato accanto a una decisione di trasporto.

- **Add** una struttura con un id, un nome e un tipo (hospital, trauma, burn, stroke, cardiac, psychiatric o altro), il suo telefono e la sua posizione.
- **Status** è un chip colorato: open (sta accettando pazienti), on diversion, o closed. Un pulsante rapido lo cambia in un clic, e il cambiamento è un evento del registro attribuito.

Nulla qui decide una destinazione; dice a chi lo fa cosa è aperto.

CAPITOLO 81

Tipi di chiamata e run card

Nell'interfaccia web: `/admin/calltypes`

Un tipo di chiamata è un genere di intervento (**SF** structure fire, **CHEST** chest pain) con una priorità predefinita, una disciplina e una run card: quante unità di ciascuna capacità richiede ("3 × engine, 1 × ladder, 1 × als"). Le raccomandazioni riempiono la run card. Le capacità provengono dai tipi di unità (Admin > Settings) e dalle unità.

Critical call mette le persone che ne lavorano uno nella [care list](#) (capitolo 53) del supervisore; **Send a drone** fa sì che la launch rule dei droni chieda un [drone](#) (capitolo 50).

Auto-dispatch (solo tipi a priorità da 3 a 5): quando nessun operatore di sala ha inviato unità entro l'attesa impostata in Settings (60 secondi salvo modifica), le unità raccomandate partono da sole, annotate come *auto-dispatch*. Viene inviata solo una raccomandazione completa senza avvisi (una posizione verificata, ogni riga coperta); altrimenti la timeline dice il perché e un operatore di sala la invia. Prova una volta per intervento.

CAPITOLO 82

Piani di risposta

Nell'interfaccia web: `/admin/plans`

Un **response plan** è un ordine di invio: le unità che un'agenzia vuole, nell'ordine previsto, quando un piano si applica. La raccomandazione segue l'ordine previsto di un piano quando uno si applica; se un'unità pianificata non può andare dice il perché e chi va al suo posto. Una persona decide sempre.

Un piano si applica quando tutte le sue condizioni corrispondono all'intervento:

- **Call types:** i codici selezionati (vuoto significa ogni tipo).
- **Modifiers:** i modifiers selezionati, se ce ne sono.
- **First-due station area:** l'area di una stazione, o Anywhere.
- **Addresses:** l'indirizzo dell'intervento inizia con una di queste righe (una per riga), per un piano specifico per indirizzo.
- **From / To:** una finestra di ora del giorno (HH:MM), facoltativa.

L'**ordine previsto** sono gli id delle unità nell'ordine in cui sono volute; aggiungi dall'elenco, riordina con i pulsanti su e giù, rimuovi qualsiasi. Un piano senza un ordine non restringe nulla ed è ignorato.

Registrare la mappa

Nell'interfaccia web: `/admin/map`

bitdispatcher registra i dati di OpenStreetMap di un cerchio attorno alla vostra centrale nel proprio archivio, poi disegna la mappa d'intervento, instrada le unità su strada e trova gli indirizzi da quell'archivio senza internet.

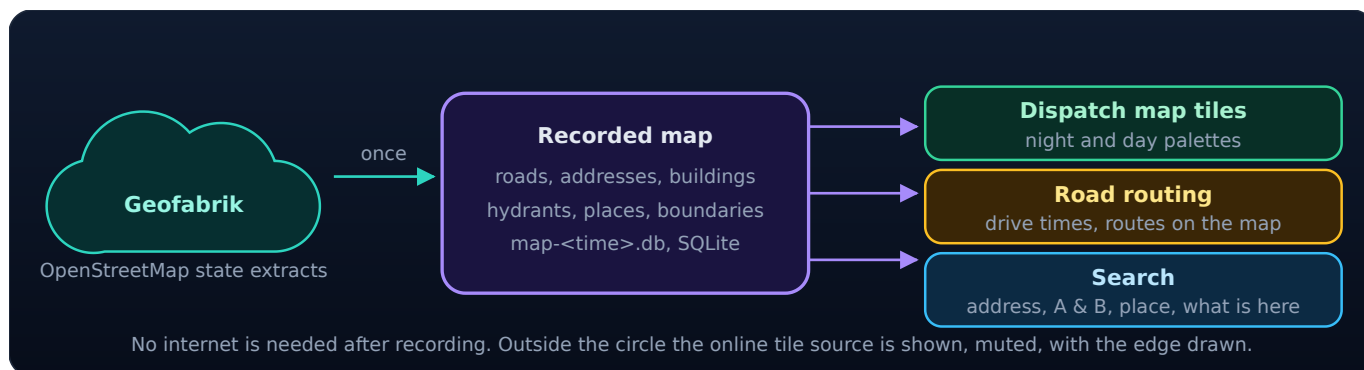


Figura 5. Come viene creata e usata la mappa registrata

1. Scegli il centro (un preset, il centro della mappa della console, o una posizione) e il raggio (100 miglia coprono una contea e i suoi vicini di mutuo soccorso).
2. I download di cui l'area ha bisogno sono elencati subito (estratti statali da Geofabrik). Premi **Record**.
3. La registrazione richiede alcuni minuti; il dispatch prosegue con la mappa attuale, che resta finché la nuova non è completa. Ogni registrazione è un evento del registro.

Bring up to date applica i file di modifica giornalieri di OpenStreetMap (Geofabrik ne pubblica uno al giorno per estratto) da quando la mappa è stata registrata: alcuni megabyte invece degli interi estratti, poi l'archivio viene ricostruito. Registra di nuovo per una nuova area, o quando la mappa è più di un anno indietro; i download già fatti sono controllati rispetto ai loro checksum pubblicati e riutilizzati.

Foto aeree

Sotto la mappa, **Aerial photos** registra le foto attorno allo stesso centro: pieno dettaglio entro il raggio che scegli (zoom 19: tetti e auto) e meno dettaglio verso il bordo (zoom 16). La stima (tile, dimensione, tempo) segue il modulo; le tile già registrate sono saltate, così una registrazione interrotta riprende da dov'era. Le fonti e i loro termini sono elencati: il Virginia Base Mapping Program di VGIN per la Virginia, USGS The National Map (NAIP, di pubblico dominio) altrove.

GIS della contea

Nell'interfaccia web: `/admin/gis`

Il GIS proprio della contea è più preciso di OpenStreetMap dove la contea lo mantiene. Admin > County GIS importa i suoi layer per l'area della mappa registrata in un archivio a sé, conservato quando la mappa viene registrata di nuovo.

Genere	Usato per
Address points	Cercati per primi: un punto di indirizzo esatto della contea prevale su quello di OpenStreetMap; numeri civici sulla mappa
Hydrants	Disegnati con i loro ID a livello della strada
Emergency service zones, beats	Disegnati ed etichettati sulla mappa
Common place names	Cercati
Road centrelines	I loro nomi sono cercati; con gli intervalli di indirizzi (from/to, left/right) collocano un numero che non ha un punto proprio, sul suo lato della strada, e danno un numero a un punto su una strada. Mostrato come county range: estimate
Overture addresses	Punti di indirizzo aperti dalla Overture Maps Foundation (negli USA in gran parte il National Address Database), per qualsiasi area, senza un servizio della contea. Usati dopo quelli propri della contea, contrassegnati Overture

1. Incolla l'indirizzo ArcGIS REST del layer (`.../FeatureServer/0`), scegli un preset (i punti di indirizzo e le road centreline statali della Virginia da VGIN, o gli indirizzi aperti di Overture), oppure carica un file GeoJSON o un CSV con colonne di latitudine e longitudine. Il layer viene letto subito: il suo nome, quanti record ricadono nell'area, e una supposizione del genere e dei campi.
2. Controlla la mappatura dei campi rispetto ai valori di esempio mostrati accanto a ciascun campo, e premi **Add layer**.
3. **Import now** legge ogni layer attivo. L'archivio in uso resta finché il nuovo non è completo; ogni importazione è un evento del registro.

I risultati di ricerca dai dati della contea sono contrassegnati come tali. I layer ArcGIS sono letti solo con https, a lotti, così i servizi che limitano una query danno comunque tutto.

CAPITOLO 85

Impostazioni

Nell'interfaccia web: </admin/settings>

- **Agency** name e prefisso del numero di intervento.
- **Status timers**: i minuti in ciascuno stato prima che all'operatore di sala venga chiesto uno status check.
- **Mark-outs**: i tipi per cui un'unità può essere messa in mark-out (codice, nome, minuti di status check, quali unità, se può essere ritirata per un intervento, se è ritirata, e la durata massima che può avere prima che i supervisori vengano avvisati). Vedi Stato polizia e mark-out.
- Età **Stale** per l'AVL e le posizioni dei chiamanti.
- **Shift changes** ([07:00](#) [19:00](#)) per i periodi di turno del report operativo.
- **Travel estimates** fuori dalla mappa registrata: fattore stradale e velocità media.
- **Calls**: quanto vicino e quanto presto i chiamanti sono [raggruppati](#) (capitolo 47); le linee, le parole e la risposta [non di emergenza](#) (capitolo 48).
- **People**: le parole delle [chiamate critiche](#) (capitolo 53), la linea di supporto, e quando suggerire una [pausa](#) (capitolo 54).
- Standard del **Quality review** e le domande da ascoltare ([Controllo della qualità](#) (capitolo 57)); le soglie dei **crash data** ([Dati sull'incidente stradale](#) (capitolo 49)); il livello di avviso per gli [attacchi alle linee](#) (capitolo 59).
- **Map beyond the recorded area**: la fonte delle tile online (recuperate e messe in cache dal server, mai dai browser), e il centro e lo zoom iniziali della mappa.
- **Unit types**: codice, nome, disciplina, capacità, e se le stazioni li tengono coperti (suggerimenti di riposizionamento).
- **Dispositions** con cui un intervento può essere chiuso.

Sign-in notice è l'avviso di utilizzo del sistema mostrato sulla pagina di accesso prima che qualcuno acceda: uso solo autorizzato, l'uso è monitorato e registrato (la CJIS Security Policy ne richiede uno). **Auto-dispatch waits** è quanto a lungo una chiamata di un tipo auto-dispatch attende un operatore di sala (vedi Call types).

CAPITOLO 86

Integrazioni

Nell'interfaccia web: `/admin/integrations`

Come bitdispatcher si collega alla gestione chiamate e alla radio. Ogni integrazione mostra il suo stato in diretta e una checklist degli hook in uso.

- **Attachments** (sotto Connections): un **ClamAV daemon** (clamd, `host:port` o il suo socket) scansiona i file degli interventi e gli allegati dei messaggi prima che vengano conservati; un file che segnala è rifiutato e annotato, e se clamd non è raggiungibile il caricamento è rifiutato anziché conservato non scansionato. **Test** verifica che un file pulito passi e che il file di prova antivirus standard venga individuato. **Read the words in pictures** usa il programma Tesseract sul server per la ricerca (le immagini non lo lasciano mai); il testo semplice e i PDF sono letti senza di esso.
- **BitVoice**: il suo indirizzo e API token, e il suo certificato pinned con Read it. Vedi [BitVoice](#) (capitolo 87).
- **More BitVoice systems**: Add a BitVoice segue anche un altro, come quello di un PSAP confinante: il suo nome, indirizzo, API token, e il suo EIDO token e radio secret propri (New li crea). Le sue chiamate mostrano il suo nome nella coda delle chiamate, e ciò che fai con una di esse (testo, rebid, video, foto) torna a quel BitVoice.
- **Neighbouring agencies**: i loro CAD, per inviare e ricevere interventi. Vedi [Interventi con agenzie confinanti](#) (capitolo 31).
- **Supplemental location (RapidSOS, NG9-1-1 LIS)**: un server di localizzazione interrogato via HELD su dove si trova il telefono del chiamante: il suo indirizzo e le credenziali che il fornitore ti dà, **Ask for every new 911 call**, e **Try a number**. Il call-taker può premere **Ask <name>** sul pannello ANI / ALI. Non ancora testato con RapidSOS stesso (docs/SUPPLEMENTAL-LOCATION.md).
- **Public incident feed**: interventi aperti per la popolazione o per app come PulsePoint: indirizzi a isolato di cento, punti a circa 100 m, nessun chiamante o nota; token e indirizzo push facoltativi; **See what it shows** prima di attivarlo.
- **EIDO**: il token che un sistema di gestione chiamate usa per inviare EIDO a `/api/ng911/eido`.
- **Radio**: il secret per i webhook radio a `/api/radio/events`.
- **ALI spill**: l'indirizzo TCP su cui bitdispatcher è in ascolto, e Test.
- **Hooks, drones and translation**: il token dell'hook per trascrizioni, dati sull'incidente stradale, report dei droni e parole radio, il sistema di droni, e il modello linguistico facoltativo. Vedi [Hook e connessioni](#) (capitolo 60).

Views (il luogo da ogni lato, vedi [Viste](#) (capitolo 25)):

- **EagleView**: un'applicazione sul portale per sviluppatori di EagleView con accesso all'Imagery API sotto la licenza dell'agenzia; il suo client ID e secret. **Sandbox** usa l'area di prova di EagleView (Omaha) per provarlo.
- **Panoramax**: nessuna chiave; vuoto usa il catalogo di ogni istanza, oppure indica l'istanza propria dell'agenzia.
- **Mapillary**: un client token dalla developer dashboard di Mapillary.
- **Google Street View link**: solo un collegamento.
- **Test at the map's centre** cerca il centro con ciascun fornitore attivo e dice cosa è tornato. Salva prima.

NERIS (reporting di fire ed EMS): il NERIS ID del dipartimento (FD e otto cifre), il client ID e secret di un'integrazione CAD da NERIS, e il nome della centrale di dispatch. Con **Send each fire or EMS incident when it closes**, ogni intervento chiuso con un tipo di chiamata o un'unità di fire o EMS va a NERIS come record CAD (gli orari di chiamata, unità e liberazione, il luogo, la disposizione, le note; le unità di polizia escluse); NERIS lo tiene in sospeso finché il dipartimento dei vigili del fuoco non lo completa. **Check the last closed incident** chiede a NERIS di convalidarne uno senza conservarlo. I supervisori vedono **NERIS sent** (o il perché è stato rifiutato) su un intervento chiuso, con **Send to NERIS** per inviarlo di nuovo; un secondo invio aggiorna lo stesso record. Usa l'ambiente di prova di NERIS finché NERIS non ha verificato l'integrazione.

CAPITOLO 87

BitVoice

bitdispatcher usa ogni hook che BitVoice offre a un CAD, e non ne richiede nessuno: senza BitVoice, ALI ed EIDO di qualsiasi sistema di gestione chiamate funzionano allo stesso modo.

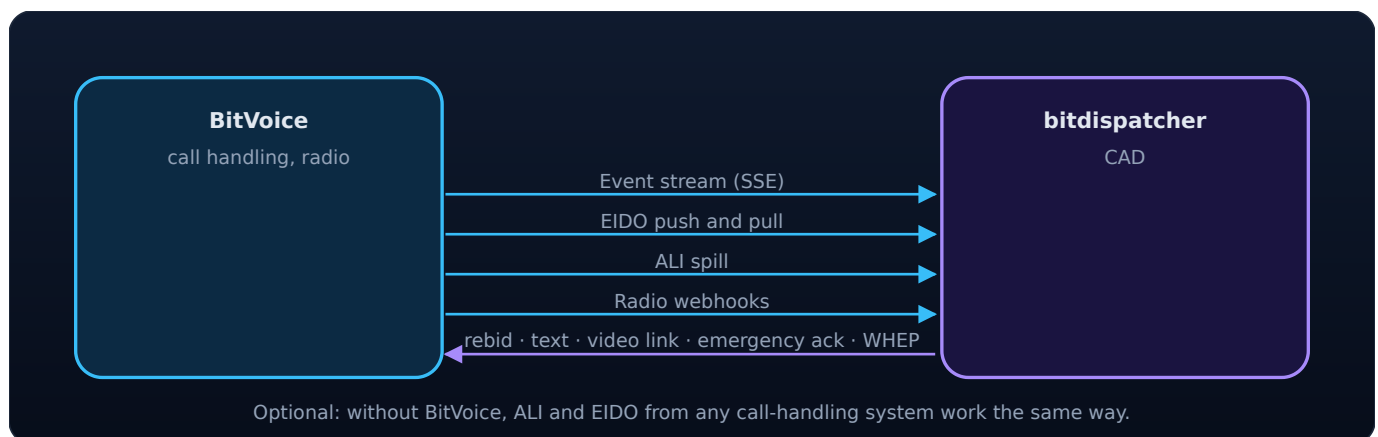


Figura 6. Ogni collegamento che BitVoice offre a un CAD, e in quale direzione corre ciascuno

Hook	Verso	Usato per
Event stream	BitVoice → bitdispatcher	Chiamate che squillano, risposte, terminate; posizioni; risincronizzazione dopo un'interruzione
EIDO	entrambi	Dati dell'intervento inviati alla risposta e ai cambiamenti di media; recuperati quando persi
ALI spill	BitVoice → bitdispatcher	Il classico record di posizione, unito alla stessa chiamata
Radio webhooks	BitVoice → bitdispatcher	Pulsante di emergenza, presa d'atto, trasmissioni, GPS
Callbacks	bitdispatcher → BitVoice	Rebid, testo al chiamante, collegamento video, video in diretta, presa d'atto dell'emergenza

I fallimenti di consegna che BitVoice segnala compaiono sul pannello Situation.

Cosa mostra una chiamata 911 da BitVoice sulla chiamata (pannello dell'intervento e ANI / ALI del call-taker):

- **number verified** (o **NOT verified**) dal controllo STIR/SHAKEN del caller ID, con l'attestazione. Un controllo fallito è un motivo per dubitare del numero, non dell'emergenza.
- **ESInet**, il servizio richiesto, una trunk legacy **CAMA** e come è stata cercata la sua posizione, e i modi in cui è arrivato il testo (MSRP, SIP, RTT, TTY).
- **Address in the address data** o **NOT**, dall'LVF di BitVoice: parti mancanti, correzioni *Did they mean...*, e se la posizione del chiamante concorda con l'indirizzo.
- **Location check (BitVoice)** dopo un rebid: quale posizione mostrare per prima e perché.
- **Caller photos and clips**: ciascuno con il suo SHA-256, l'orario e il GPS della fotocamera, mostrati come fatti finché non premi **Reveal (recorded)**; ogni rivelazione è nel registro con chi ha guardato. **Hold as evidence** li conserva oltre la ritenzione di BitVoice.
- Il video del chiamante si apre sfocato e muto; **Reveal** è annotato nel record di esposizione di BitVoice.
- Una chiamata text-to-911 in attesa di un call-taker: **Take this text**, poi rispondi nella casella.
- Quando un call-taker passa la chiamata: il briefing di BitVoice per chi la prende, e chi l'ha passata.
- Dopo la chiamata: il nome della registrazione e il suo riassunto. Il briefing e il riassunto sono entrambi conservati, ciascuno contrassegnato come scritto da un modello linguistico.

Se BitVoice termina una chiamata perché **l'audio del chiamante si è interrotto** (la linea è diventata silenziosa e non è arrivato alcun riaggancio), la chiamata lo dice e il pannello consultivo la solleva come una chiamata 911 silenziosa: richiama.

Reports > Operations report mostra i tempi di risposta di BitVoice (lo standard NENA: il 90% entro 15 secondi), chi ha guardato le foto e il video dei chiamanti, e gli eventi di log i3 ricevuti. La spia BitVoice nella barra di stato diventa ambra quando un PSAP verso cui l'ESInet instrada è pieno, inattivo o senza personale.

CAPITOLO 88

Utenti e postazioni

Nell'interfaccia web: `/admin/users`

Ogni persona ricopre uno o più **duties**: call-taker, police, fire o EMS dispatcher, dispatcher (all disciplines), supervisor, administrator, records, field crew o viewer. Ne scelgono uno all'[accesso](#) (capitolo 2); i diritti ne conseguono. Il loro ruolo, il massimo che possano mai fare, è il minimo che racchiude tutti i loro incarichi:

Ruolo	Può
Viewer	Vedere tutto, non cambiare nulla (il personale dei record sono viewer che lavorano anche sui record)
Field crew	Il terminale mobile (capitolo 35) per la propria unità
Dispatcher	Lavorare su interventi, unità e chiamate
Supervisor	Anche riaprire interventi, leggere il registro e i report, certificare i report
Administrator	Anche cambiare la configurazione e gli utenti

One-time codes: l'elenco mostra chi ha un'app di autenticazione configurata; **Reset** per un telefono perso. Non puoi cambiare i tuoi stessi incarichi.

Le password sono generate o lunghe almeno 12 caratteri. Cinque password errate bloccano un account per 15 minuti. L'elenco delle postazioni mostra chi è connesso e dove.

Un account di dimostrazione pubblica. Spunta **Public demonstration account** su un viewer, dispatcher o supervisor e la pagina di accesso offre **Sign in as the demo user**, con una scelta dei suoi incarichi: una pressione connette un visitatore, senza password, a una postazione propria (WEB- e quattro lettere) a meno che non ne abbia digitata una. Un account al massimo, mai un administrator o un field crew, e le password errate digitate per esso non bloccano il

pulsante. Usalo solo su un server di dimostrazione: chiunque possa raggiungere il server può quindi lavorare come quell'utente.

CAPITOLO 89

Postazioni

Nell'interfaccia web: `/admin/workstations`

Una **workstation** è una delle postazioni console dell'agenzia. Un browser registrato come postazione accede lì, e a nessuno viene chiesto a quale console si trovi: ogni azione è annotata con la postazione già nota.

- **Add** una postazione con un id breve (`CT1` , `DISP2`) e, se vuoi, un nome per dove si trova.
- **Duties offered** restringono ciò che un accesso a quella postazione può prendere: Call-taker, Police, Fire o EMS dispatcher, Dispatcher (all disciplines), Supervisor, Administrator, Records. Non sceglierne nessuno per offrire ogni incarico.
- **Enrol this browser** rende il computer su cui ti trovi quella postazione; è conservato qui, così è ricordato la volta successiva.
- **Get a code for another computer** mostra un codice monouso. Sull'altro computer, apri la pagina di accesso, scegli "Enrol this computer" e digitalo. Funziona una volta, per 24 ore.
- **Enrolled browsers** sono elencati con la loro etichetta e quando; revoca qualsiasi che non debba più accedere lì.

Ogni registrazione e revoca è un evento del registro.

CAPITOLO 90

Più siti

Nell'interfaccia web: `/admin/sites`

bitdispatcher gira in due o più siti, tutti attivi contemporaneamente: una centrale principale e una centrale di backup, o contee confinanti che condividono un sistema. Non c'è un sito primario da cui fare failover.

- **Ogni sito scrive il proprio registro** e copia quelli degli altri via https, ogni secondo, ogni evento controllato rispetto alla catena di hash del suo sito prima di essere conservato.
- **Lo stesso quadro ovunque:** ogni sito applica tutti gli eventi nello stesso ordine (per orario, poi per sito), così i siti che hanno gli stessi eventi mostrano lo stesso stato, qualunque sia l'ordine in cui sono arrivati.

- **Isolato, un sito continua a funzionare** per conto proprio; quando il collegamento ritorna gli eventi vengono scambiati ed entrambi i siti si assestano sullo stesso stato. Se due siti hanno cambiato la stessa unità nel frattempo, il cambiamento successivo prevale, in entrambi.
- **I numeri di intervento** portano il prefisso di ciascun sito (N26-000001, S26-000001), così due siti non danno mai lo stesso numero.
- **Configurazione**: dai a questo sito un nome e un prefisso e salva; copia il suo token e il fingerprint del certificato agli altri siti. Aggiungi ciascun altro sito con il suo indirizzo, il suo token e il suo fingerprint (**Read it** legge il certificato; controllalo rispetto a quello mostrato su quel sito). La barra di stato mostra quanti siti sono collegati.

Il nome e il prefisso di un sito sono scritti in ogni evento che crea, perciò non possono cambiare una volta in uso.

CAPITOLO 91

Fabbricati e pericoli

Nell'interfaccia web: `/admin/premises`

Un fabbricato è ciò che la centrale sa di un luogo prima che qualcuno chiami: **hazards** per gli equipaggi (un cane, ossigeno in uso, un occupante armato, una Knox box), **notes** e **contacts**. È mostrato con ogni intervento entro 40 m da esso, sul pannello dell'intervento dell'operatore di sala e sul terminale mobile, prima i pericoli in rosso. Un fabbricato scaduto (un pericolo temporaneo oltre la sua data) è mostrato come scaduto.

- **Add a premise**: digita l'indirizzo e scegli dai suggerimenti (ciò lo colloca), fai clic sui pericoli comuni o digitane altri, aggiungi note e contatti.
- **Search** per indirizzo, nome, pericolo o id; fai clic su uno per cambiarlo o rimuoverlo.
- I supervisori e gli amministratori cambiano i fabbricati; tutti li vedono. Ogni cambiamento è un evento del registro.
- **Pre-plan photos and views**: su un fabbricato, aggiungi foto (con una didascalia e il lato da cui lo mostrano) e vedi le **viste** (capitolo 25) del luogo. Lo SHA-256 di una foto è nel registro: un file modificato sul server è rifiutato, non mostrato.

I fabbricati di un sistema precedente arrivano tramite **Migration**.

CAPITOLO 92

Migrazione da un CAD precedente

Nell'interfaccia web: </admin/migrate>

Admin > Migration porta i dati di un sistema CAD precedente dai fogli di calcolo che esporta, CSV o separati da tabulazioni (codifica UTF-8 o Windows).

1. **Drop the file** sulla pagina. Le sue colonne sono abbinate alle nostre dai loro nomi, e ogni riga è controllata subito.
2. **Choose what it holds** se la supposizione è errata: fabbricati e pericoli, cronologia degli interventi, o tipi di chiamata e run card. Cambia qualsiasi colonna nella tabella; il valore della prima riga è mostrato accanto a essa.
3. **Import** le righe che sono passate. Quelle che non lo sono vengono elencate con il perché (nessuna posizione e un indirizzo che la mappa non conosce, una data che non riesce a leggere).

Genere	Richiede	Note
Premises and hazards	un indirizzo (o latitudine e longitudine)	pericoli e contatti separati da ; — un indirizzo senza una posizione è trovato sulla mappa (punti della contea, poi intervalli di indirizzi, poi quelli della mappa)
Incident history	numero e data	conta come chiamate precedenti a un indirizzo: il pannello dell'intervento mostra le ultime cinque entro 40 m nell'arco di dieci anni, e la regola dell'indirizzo ricorrente del pannello consultivo le conta
Call types and run cards	codice e run card	"2 engine; ladder:1; als": capacità e numeri. Una capacità che nessun tipo di unità possiede viene segnalata

Importare di nuovo lo stesso file sostituisce ciò che ha portato (i fabbricati per il loro id, i tipi di chiamata per il loro codice); la cronologia viene aggiunta di nuovo, perciò importala una volta sola. I punti di indirizzo vanno in **County GIS**, che legge anche i file CSV con latitudine e longitudine.

CAPITOLO 93

Linee guida approvate

Nell'interfaccia web: </admin/guidance>

Le **Approved guidance** sono le politiche, le guide per l'inserimento chiamata, le guide alla risposta e le checklist dell'agenzia. La scheda Resources del call-taker mostra i **passaggi** corrispondenti con le citazioni; nulla è inventato, viene mostrato solo testo approvato.

Un documento ha un id, un titolo, un **kind** (Policy (mandatory), Guide, Prompts o Checklist), una versione, una data di efficacia, una scadenza facoltativa, ciò che sostituisce, e la fonte dove si trova l'intera copia approvata. Restringilo a tipi di chiamata, modifiers o parole, o contrassegnalo **always shown**. Solo un documento contrassegnato **Approved for use** è mostrato ai call-taker.

Il **testo** è Markdown con intestazioni `# / ## / ###`. Le intestazioni lo dividono in passaggi. Sotto un'intestazione, una riga come `Applies: CARD, CHEST; modifiers: WEAPONS; words: not breathing` restringe quel passaggio.

- **Add the examples** carica documenti di esempio chiaramente intitolati come bozze (non approvati), per vedere come funziona.
- **Try it** fa corrispondere un tipo di chiamata, dei modifiers e del testo e mostra i passaggi che un call-taker vedrebbe, con il loro titolo, intestazione, kind, versione e il perché, o una nota quando nulla corrisponde.

Lo stato di un documento è un chip: approved o draft, e outdated una volta che la sua scadenza è passata.

CAPITOLO 94

Protocolli per l'inserimento chiamata

Nell'interfaccia web: `/admin/protocols`

I set di domande della vostra agenzia, lavorati sulla scheda Entry del call-taker una volta inviata la chiamata (docs/PROTOCOLS.md).

- **New protocol** o **Start from the example** (contrassegnato *not for use*). Dagli un ID, un nome e una versione, e scegli i tipi di chiamata per cui è offerto.
- **Questions**: ogni risposta conduce alla domanda successiva o termina a un **determinant**. **Make first** sceglie da dove inizia.
- **Determinants**: un codice, cosa significa, la priorità e il tipo di chiamata che imposta (o mantiene), e le istruzioni per il chiamante, una per riga.
- Spunta **Approved for calls** quando il vostro direttore medico o comandante l'ha approvato; le bozze non sono offerte. Il salvataggio verifica che ogni risposta vada da qualche parte e che nulla formi un ciclo.
- Su una chiamata: una domanda alla volta, risposte sui pulsanti o sui tasti 1-9; ogni risposta è sulla timeline, e il determinant compare sull'intervento dell'operatore di sala.

- Il software di protocollo che licenziate (ProQA e altri) può invece inviare il suo determinant all'hook; compare allo stesso modo, contrassegnato con il sistema.

CAPITOLO 95

Questo manuale

Nell'interfaccia web: `/help`

Questo manuale è integrato in bitdispatcher, così è presente ovunque esso giri, senza internet. Il collegamento Help di ogni schermata apre il suo capitolo; la palette (`Ctrl K`) trova i capitoli per nome. Gli stessi capitoli sono stampati come docs/manual/index.html e un PDF tramite `make manual` .

bitdispatcher è un prodotto di BioDream LLC, pubblicato con la licenza Apache License 2.0. Gli stessi capitoli si trovano sotto Help in ogni bitdispatcher. Dati cartografici © OpenStreetMap contributors (ODbL).