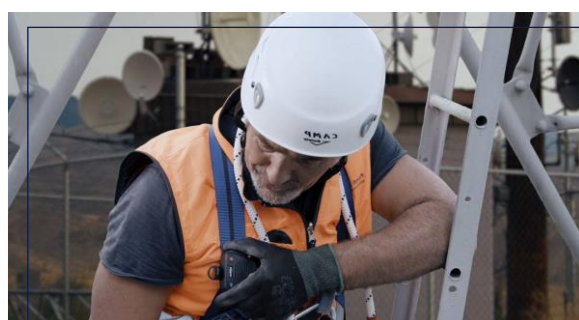


ANGELO CUSTODE

La teleassistenza di sicurezza per lavoratori isolati o solitari



REMOTE ASSISTANCE



LA NOSTRA MISSION

Mettere a disposizione dei Datori di lavoro, indipendentemente dalle dimensioni della propria azienda, le migliori soluzioni tecnologiche basate su un modello evoluto di tele-assistenza, in linea con le normative italiane e internazionali, e facilmente integrabili con qualsiasi programma di protezione aziendale

Remote Assistance nasce nel febbraio 2020 da uno spin-off di Pontiradio PR: ne utilizza le infrastrutture, gli apparati, e ne sfrutta il know-how consolidato dalla lunga esperienza.

Pontiradio PR è un *system integrator* specializzato nella realizzazione e gestione di sistemi di telecomunicazione Mission Critical.

Nei suoi 50 anni di storia, Pontiradio PR ha realizzato reti radio professionali (PMR), sistemi di telemetria e telecontrollo (SCADA) e infrastrutture per telecomunicazioni pubbliche (Cellulari, broadcast FM e TV). Ha inoltre maturato una notevole competenza nella realizzazione di Centrali Operative e nella relativa gestione. Negli ultimi anni Pontiradio PR ha fatto proprio il concetto di «*Radiocomms as a service*» aggiungendo alle soluzioni radio convenzionali una gamma di soluzioni basate sulla "banda larga mobile" quali Push-to-Talk over Cellular e Diretta Video Mobile, offerte ai clienti come servizio utilizzando come terminali i dispositivi cellulari e come trasporto la connettività dati resa disponibile dalle reti pubbliche.

Remote Assistance è quindi una realtà esperta in tecnologie per la comunicazione in mobilità, nata per offrire a imprese ed enti di grandi, medie e piccole dimensioni, servizi di tele-assistenza in outsourcing progettati per tematiche specifiche, fornendo Centrali ad hoc con operatori altamente qualificati.

Il servizio offerto da Remote Assistance per fornire tele-assistenza di sicurezza ai lavoratori impiegati fuori dalle mura aziendali o in sedi molto ampie, prende il nome commerciale di ANGELO CUSTODE



ANGELO CUSTODE ti offre una Centrale operativa 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno, con un team professionale formato e dedicato alla supervisione ed alla sicurezza dei tuoi lavoratori isolati

ANGELO CUSTODE

ANGELO CUSTODE è un servizio ad alto profilo tecnologico e professionale per la supervisione operativa e la gestione della Sicurezza dei Lavoratori Isolati. Utilizza un'evoluita piattaforma Hardware e Software, abbinata ad un'applicazione installata su smartphone, per la tele-assistenza delle operazioni sul campo da parte di una Centrale specializzata nella sicurezza sul lavoro in solitaria. L'evoluzione tecnologica delle reti cellulari commerciali (GPRS-UMTS-LTE-WiFi) e degli smartphone

Gli elementi del nostro sistema di protezione:

1. **Centrale di coordinamento SLI** (Sicurezza del Lavoratore Isolato)
2. **Operatori specializzati** nel supporto di alto profilo dei lavoratori isolati
3. **Piattaforma software** di comunicazione avanzata
4. **Smartphone** convertiti in dispositivi di sicurezza



*Servizio in full-outsourcing:
il Cliente deve solo
adottarlo e adoperarlo*

rende disponibile connettività e sensoristica avanzata sufficienti per supportare non solo funzioni di **safety**, ma anche di **workforce management**: alla prevenzione, protezione e gestione delle emergenze si affiancano funzioni di **coordinamento** e di **supervisione** del personale impiegato sul campo, attraverso un sistema di tele-assistenza voce-dati-video. Tutto ciò ottemperando, nel contempo, agli obblighi imposti dalle norme di **Sicurezza della forza lavoro con particolare riferimento ai lavoratori isolati**.

LE COMPONENTI DI ANGELO CUSTODE

ANGELO CUSTODE nasce per proteggere il lavoratore che opera in situazioni di isolamento e offrire un supporto specializzato al Datore di lavoro. Il servizio può contare su:

- **UNA COMPONENTE UMANA: gli Operatori della Centrale SLI (Sicurezza del Lavoratore Isolato)** sempre connessi ai lavoratori sul campo attraverso smartphone, “rugged” per ogni condizione d’uso, utilizzati come dispositivi di sicurezza capaci di registrare in maniera automatica alcuni stati del contesto o legati all’attività che si svolge sul campo.
- **UNA COMPONENTE TECNOLOGICA: una consolidata piattaforma tecnologica di comunicazione voce-dati-video in mobilità** di ultima generazione disegnata e sviluppata in conformità ai moderni standard di sicurezza internazionali e con requisiti tecnici ed organizzativi di base affinché un sistema di sicurezza personale basato su smartphone e reti pubbliche di radiocomunicazione sia conforme alle norme di legge ed in linea con le prescrizioni del Testo Unico di Sicurezza sul Lavoro (81/08) in tema di lavoro in solitaria e isolato.

AMBITI DI APPLICAZIONE

ANGELO CUSTODE è un servizio pensato per tutte le aziende, enti pubblici o privati che hanno l’esigenza di tutelare le attività lavorative dei propri dipendenti in condizioni di lavoro isolato o solitario e, non avendo una propria struttura preposta alla gestione della loro sicurezza, preferiscono avvalersi di un servizio in *outsourcing* erogato da un fornitore specializzato. Il servizio è altamente configurabile e in questi anni è stato impostato in modo da rispondere alle esigenze operative di supervisione e sicurezza del lavoratore in differenti scenari.

TELE-ASSISTENZA AL LAVORATORE ISOLATO

La gestione della sicurezza è un **processo dinamico**. Ai fini dell'ottenimento della certificazione di qualità per la gestione della sicurezza dei lavoratori, le aziende ricorrono tipicamente a un processo di 4 fasi per la **manutenzione delle procedure operative**:

1. PIANIFICAZIONE
si definiscono procedure e analisi dei rischi
2. MESSA in CAMPO
3. ANALISI
4. REAZIONE
si ridefiniscono le procedure, per un continuo miglioramento

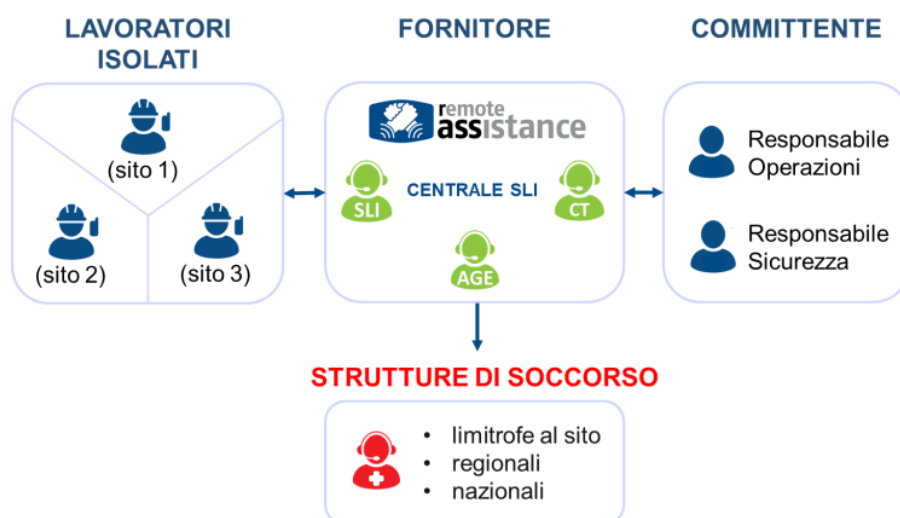
A prescindere dai settori di applicazione, gli obblighi della Legge sulla sicurezza sul lavoro gravano in primo luogo sul Datore di lavoro. A lui, oltre alla valutazione dei rischi insiti nell'attività lavorativa attraverso una documentazione specifica, compete apportare miglioramenti strutturali del processo produttivo (controlli tecnici, verifiche, certificazioni, interventi strutturali e manutenzioni) e fornire ai dipendenti la strumentazione atta alla protezione individuale, imponendone l'impiego e **monitorandone l'utilizzo**.

Ecco perché la gestione della sicurezza non è un'attività statica, ma un processo dinamico di miglioramento continuo.

ANGELO CUSTODE permette di connettere il lavoratore isolato con la Centrale SLI, sia per la tele-assistenza di sicurezza, sia per l'invio e la gestione di richieste di soccorso del lavoratore volontarie, automatiche (uomo a terra, immobilità) o con timer.

Al verificarsi di una condizione critica, l'applicazione invia un'allerta verso la Centrale, che prevede le seguenti segnalazioni:

- segnalazione acustica
- messaggio di notifica con tipologia evento e punto di localizzazione





Sia che i lavoratori siano impegnati in una posizione remota o pericolosa o che siano solo temporaneamente lontani dal loro team, ANGELO CUSTODE migliorerà la loro percezione della sicurezza e renderà più efficienti le loro attività, riducendo lo stress di "essere solo"

La Centrale Operativa è sempre presidiata da personale specializzato nella teleassistenza di sicurezza (SLI) e con procedure consolidate di attivazione degli Enti di Pronto Intervento Pubblico da parte di personale con specializzazione nella Gestione delle Emergenze (AGE).

Un modello di innovazione condiviso con i clienti, un alto grado di tecnologia e un know-how d'eccellenza sono gli elementi giusti per poter disporre degli strumenti necessari per assolvere a tutti i provvedimenti legati al primo soccorso e all'assistenza medica di emergenza per i lavoratori isolati in linea con le norme di tutela del lavoratore.



Il sistema è arricchito da una completa funzione di reportistica che consente di ricreare a posteriori tutti gli scenari operativi mediante la tracciatura sistematica ed automatica dei seguenti eventi:

- apertura sessione
- acquisizione da centrale
- chiusura sessione
- annotazioni
- posizione GPS
- registrazioni comunicazioni vocali push-to-talk
- registrazione comunicazioni telefoniche



La Centrale SLI offre tele-assistenza in modalità:

- a) **reattiva** – gli Operatori SLI pronti a reagire nell'immediato a una richiesta di soccorso*
- b) **proattiva** – gli Operatori SLI interagiscono con il lavoratore, conoscendo lo specifico sito di prestazione, l'indirizzo, settore, problematiche di accesso, e ulteriori dettagli*

IL PERSONALE DI CENTRALE SLI

Nella Centrale operativa sono presenti Operatori SLI (Sicurezza Lavoratori Isolati) e Operatori AGE (Addetti Gestione Emergenze), in numero tale da garantire prontezza di reazione.

Per ogni attività, la Centrale SLI segue protocolli ben specifici ed efficaci. Il personale della Centrale SLI si impegna in: sessioni di tele-assistenza e video-sorveglianza di sicurezza; interviste per il controllo degli eventuali rischi e dell'effettivo uso di DPI da parte dei lavoratori; gestione delle allerte (che siano falsi allarmi o emergenze effettive); gestione delle richieste di soccorso; invio soccorsi, supporto e coordinamento fino a emergenza terminata; help desk per una prima diagnostica di eventuali malfunzionamenti dei terminali in dotazione ai lavoratori isolati.

UN ACCESSO PREFERENZIALE

Il sistema di protezione attraverso Centrale operativa di sicurezza rende ancora più immediato il contatto diretto con i soccorsi in caso di incidente. Chi opera in solitudine o si trova in un contesto che presenta impedimento fisico o difficoltà nella comunicazione o nel movimento, i professionisti che lavorano in luoghi remoti, di difficile accesso, in condizioni ambientali sconosciute o avverse: tutti loro con ANGELO CUSTODE sono supportati da un team altamente professionale, dedicato e completamente focalizzato sulla sessione di sicurezza.

Lo sforzo tecnologico e operativo messo in campo in questi ultimi tre anni ha gradualmente abbassato i tempi di risposta degli operatori di Centrale SLI. Nella stragrande maggioranza dei casi, in seguito alla ricezione di un'allerta, la nostra centrale SLI si mette in contatto vocale con il lavoratore isolato entro 10 secondi grazie alla modalità "voce a mani libere".

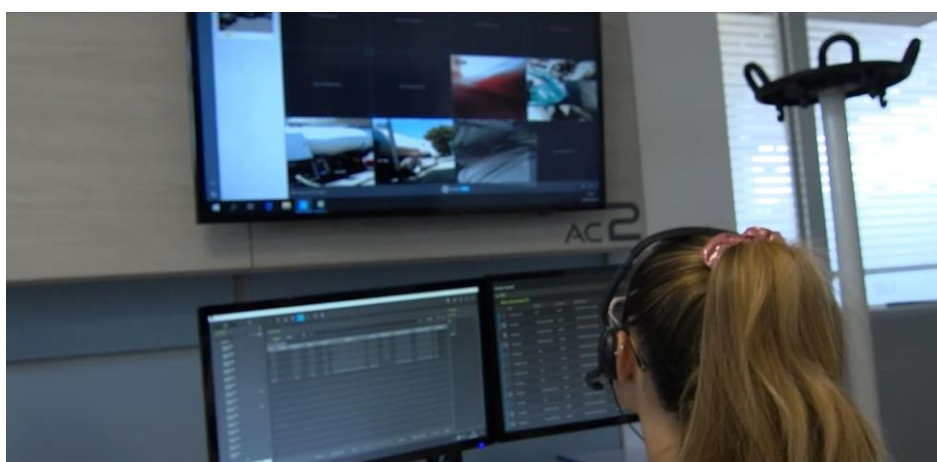
Filtrato l'eventuale falso allarme, identificata la natura dell'incidente, accertata la precisa localizzazione del lavoratore l'Addetto all'Emergenza ingaggia, se del caso, i servizi di Pronto Intervento Pubblico (PdS, C.C., VdF e 118).

AREU, l'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, ha riconosciuto a Remote Assistance la qualifica di Third Party Service Provider consentendole l'accesso disciplinato e codificato alla CUR NUE 112 per le richieste di soccorso provenienti dalla Centrale SLI.

LA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE

Il servizio ANGELO CUSTODE è basato su un'applicazione Push-to-talk Over Cellular che integra funzioni di:

- Comunicazione voce-dati-video
- Sicurezza del Lavoratore Isolato
- Coordinamento degli incarichi
- Supervisione con strumenti mappa



Remote Assistance ha adottato per le proprie attività di tele-assistenza le piattaforme software più evolute oggi disponibili, integrando la comunicazione voce-dati-video con la video-sorveglianza

La piattaforma tecnologica del servizio Angelo Custode è composta da tre elementi fondamentali:

1. Il Nodo di Comunicazione, costituito da una coppia di server in *High availability* installati uno presso la Data-Room tier III di Pontiradio PR e l'altro in *site diversity* presso il Data-Center tier IV di Fastweb, connessi da un collegamento in fibra ottica, anch'esso ridondato. Remote Assistance ha l'accesso all'interfaccia per la profilazione degli utenti, per la definizione delle regole di accesso al nodo e, in generale, per l'amministrazione delle proprie istanze.

2. I Tavoli di Tele-assistenza presso la Centrale SLI, che consentono agli Operatori di centrale l'assistenza da remoto grazie ad un tracciamento ottimale degli eventi generati dagli utenti: ogni evento viene registrato ed etichettato con *timestamp* e dato di localizzazione. Il sistema registra inoltre

La piattaforma di comunicazione è conforme agli standard internazionali di sicurezza dei lavoratori BS 8484 e BGR 139

tutte le comunicazioni ordinarie e di emergenza, in modo che sia possibile replicare l'esatto scenario di ogni evento.

3. I Terminali SLI sono basati su smartphone con sistema operativo Android, possono quindi contare su alti standard di compatibilità e flessibilità nelle configurazioni. Gli utenti e le loro prerogative di accesso alle diverse funzionalità possono essere facilmente gestiti da remoto.

Le indicazioni essenziali di lavorazione, i dati del cliente, le banche dati, i protocolli di sicurezza definiti dal cliente o ogni altro dato connesso ad ANGELO CUSTODE sono trattati direttamente da Remote Assistance senza nessun intermediario al fine di garantire la massima riservatezza e accesso diretto ai dati in caso di necessità.

Ognuno di questi dati è gestito, organizzato ed amministrato nel rispetto delle applicabili norme legislative sulle misure di sicurezza, e fornito di appositi sistemi di protezione logica e fisica, al fine di impedire accessi non autorizzati.

I TERMINALI SLI

In linea di principio qualsiasi smartphone con sistema operativo Android dalla versione 4.0 in su è compatibile con Angelo Custode, tuttavia la scelta attenta dei dispositivi è un fattore chiave nella riuscita di un sistema di *Lone Worker Protection* in quanto bisogna tenere in considerazione:

- Le caratteristiche chiave (audio, tasti funzione per l'utilizzo con guanti, sensoristica, autonomia batteria)
- Le certificazioni ed ambiente d'uso (impermeabilità, robustezza e marchiatura ATEX)
- I giusti accessori (clip da cintura, microfoni altoparlante, accessori per la ricarica)

Remote Assistance ha selezionato una gamma di terminali ed accessori per rispondere ai diversi scenari di utilizzo. I terminali sopra citati sono degli smartphone a tutti gli effetti per cui potranno essere configurati come Terminali SLI utilizzando un sistema di MDM (Mobile Device Management) per limitarne l'uso alle sole funzioni di sicurezza.



REMOTE ASSISTANCE ha selezionato una gamma di terminali idonei per la tele-assistenza in differenti contesti, comprese le lavorazioni in zone ATEX

Il servizio fornito dalla Centrale SLI varia a seconda del Profilo scelto dal Cliente, offrendo opzioni diverse come ad esempio:

- **Teleassistenza in modalità reattiva o proattiva**
- **Verifica della corretta dotazione dei DPI**
- **Video-assistenza**

Indipendentemente dal Profilo scelto, viene comunque SEMPRE assicurata la gestione delle situazioni straordinarie:

- **Ricezione e gestione Allerte**
- **Ricezione e gestione Richieste di soccorso**
- **Gestione Sessioni di Emergenza**

I terminali vengono equipaggiati con una SIM abilitata per il traffico dati necessario a supportare la tele-assistenza e le chiamate telefoniche verso la Centrale operativa.

Il Terminale SLI è corredato da una fondina di trasporto a cintura, ideale per rilevazione “man down” (uomo a terra) e immobilità e/o da un monofono per poter tenere lo smartphone semplicemente in tasca.

PROFILI DI SERVIZIO e CORRISPETTIVO ECONOMICO

Angelo Custode può essere declinato secondo diversi Profili di Servizio, ognuno dei quali è caratterizzato da una composizione dei seguenti elementi:

1. Modalità operative di erogazione
2. Orario di prestazione
3. Corrispettivo economico

Ad ogni singolo Terminale SLI è applicato un solo e specifico Profilo di Servizio, ovviamente lo stesso profilo può essere applicato a più terminali facenti parte del parco dispositivi del Committente. Il Profilo di Servizio può essere Standard, quando la sua composizione è definita a priori da Remote Assistance, oppure “su misura”, quando i suoi elementi sono stati oggetto di una definizione negoziale riferita a specifiche esigenze del Committente.

I Profili standard sono quattro e prendono nome dai colori utilizzati nelle matrici di valutazioni dei rischi (**Profilo Verde, Giallo, Arancio e Arancio Plus**), in quanto sono stati definiti per rispondere a esigenze di teleassistenza con diversi livelli di protezione.

1. Modalità operative di erogazione

Il servizio si compone di tre principali gruppi di operazioni:

- Tele-Assistenza,
- Gestione Emergenza,
- Relazione Informativa.

Le operazioni di Tele-Assistenza e di Relazione Informativa sono specifiche per i diversi Profili di Servizio, la loro descrizione è definita negli specifici regolamenti di abbonamento. Le modalità di effettuazione delle operazioni della Centrale SLI in una situazione critica, invece, sono indipendenti dal Profilo di Servizio adottato.

2. Orario di Prestazione

Ogni Profilo di Servizio può essere caratterizzato da uno specifico Orario di Prestazione applicabile ad ogni singolo Terminale.

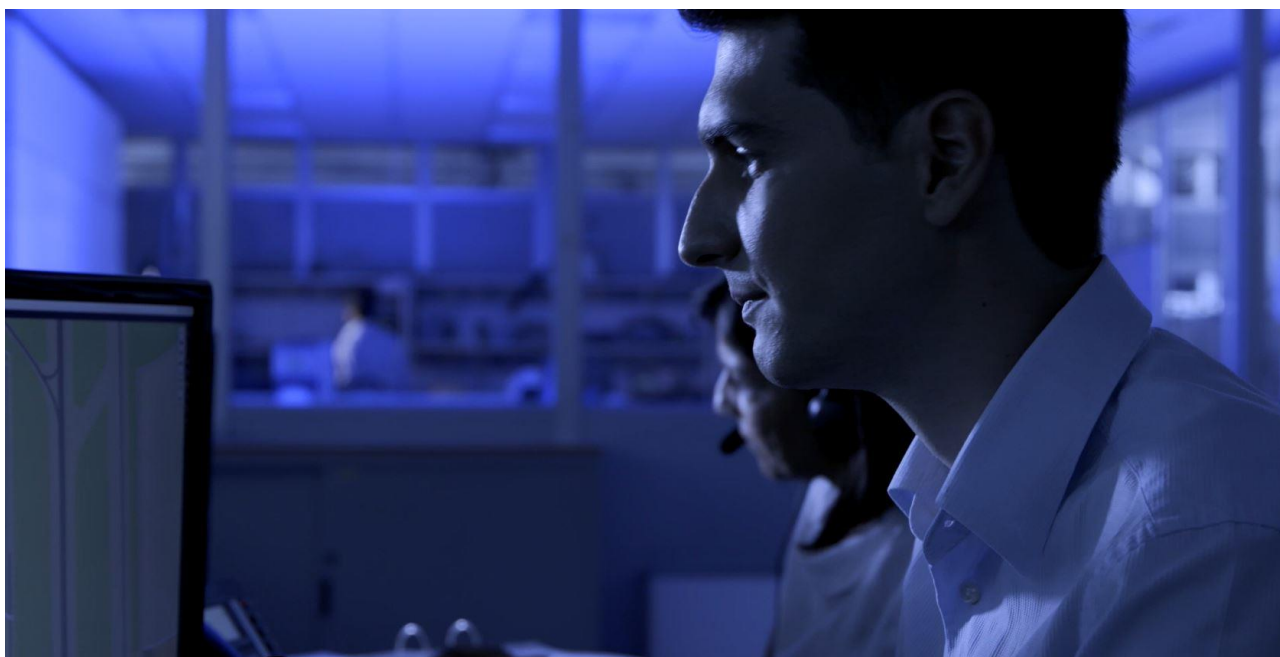
3. Corrispettivo economico

Si articola su:

- Una componente forfettaria, costituita da un canone di abbonamento al Servizio per singolo Terminale SLI;
- Una componente a consumo costituita da un gettone per ogni sessione, rapporto, diario attivati e/o richiesti;
- Una componente una tantum, costituita da un compenso per eventuali attività di approntamento e/o formazione.

Terminali SLI

Il servizio Angelo Custode può essere integrato dalla fornitura o noleggio operativo degli smartphone da adibire a Terminale SLI. Il noleggio include la connettività dati in mobilità (**USIM**).



Per maggiori dettagli, scrivere a marketing@remote-assistance.it

Saremo lieti di assistervi nella scelta del profilo più adeguato alle vostre esigenze.