



COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

# SISTEMA VIDEOSORVEGLIANZA URBANA



## PROGETTO ESECUTIVO ALLEGATO F

Disciplinare

Servizio Assistenza e Manutenzione

FULL OPTION/FULL RISK

### PROGETTAZIONE

Arch. Manuela Dottarelli



Dr. Ernesto Massetti

Dr. Ernesto Massetti  
Studio Associato Massetti & Partners  
Via Raffaello, 11 - 01100 Viterbo  
P.IVA Ditta Individuale: 01768900563  
C.F.: MSSRST53T21M0ZY - Tel. 333.6835549  
e-mail: ernesto.massetti@gmail.com  
PEC: ernesto.massetti@pec.it



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

### **ART. 1 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE.**

L'Impresa fornisce la fornitura in opera di tutto il materiale necessario e, per la durata contrattuale, il servizio di Manutenzione dell'intero Sistema di Video Sorveglianza del Comune (di seguito SISTEMA) per mantenere, o riportare in condizioni di buon funzionamento, ciascuna componente del SISTEMA medesimo senza alcun addebito oltre il costo, eccetto quanto previsto al punto 1.3 (Manutenzione Straordinaria).

Il SISTEMA dovrà essere mantenuto in perfetta efficienza, regolarità e continuità nell'arco di tutto il periodo di durata del contratto e non è pertanto ammessa l'interruzione del servizio se non per motivi dovuti a causa di forza maggiore.

La manutenzione dell'intero SISTEMA prevede il mantenimento allo stato di perfetta efficienza delle seguenti categorie:

1. Apparecchi di Video Sorveglianza (TLC, NVR, Hardware, Software, Sala Operativa, ...)
2. Sistema di Connettività e Ponti Radio (CPE, BackHaul, Base Station, Repeater, ...)
3. Componenti Passive (Box, Minuterie, Cavetteria, Connettori, ...)

Il Servizio si configura come un Servizio chiavi in mano **FULL OPTION/FULL RISK** nel quale ogni onere derivante dalla necessità di mantenere il SISTEMA in perfetta efficienza è posto a carico dell'Impresa aggiudicataria: in particolare l'Impresa dovrà farsi carico della riparazione e della sostituzione delle componenti guaste, da qualsiasi causa dipendenti, assumendosi il totale onere economico degli interventi e della riparazione/Sostituzione delle componenti attive/passive.

Il servizio si articola come segue:

1. Call Management
2. Manutenzione ed Assistenza Tecnica di tutti gli apparecchi facenti parte del SISTEMA;
3. Monitoraggio e Teleassistenza - Centro di Assistenza Remota
4. Assistenza telefonica H 24

#### **1.1 CALL MANAGEMENT**

La Impresa dovrà assicurare la disponibilità di un sistema di Call Management per la ricezione e gestione delle richieste di intervento. La Impresa dovrà registrare tutte le informazioni necessarie nel proprio sistema di Call Management. Ogni onere derivante dal collegamento con il sistema di gestione delle richieste d'intervento sarà a carico della Impresa. Al momento dell'apertura dell'intervento, l'Impresa deve fornire il numero della richiesta d'intervento e garantire la piena gestione ed il tracciamento di tutte le attività svolte sulle richieste pervenute, per almeno 6 mesi dalla loro chiusura.

#### **1.2 MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA.**

Il Servizio viene erogato sia in modalità on-line (tele assistenza) che in modalità on-site ed è comprensivo delle attività di analisi e troubleshooting necessarie all'individuazione del guasto/malfunzionamento.

Il servizio di manutenzione del SISTEMA si articolerà in Manutenzione Ordinaria e Manutenzione Straordinaria. La manutenzione Ordinaria a sua volta si articola in Manutenzione Preventiva e Manutenzione Correttiva. Si descrivono di seguito i contenuti delle tre fattispecie di Manutenzione sopra enunciate.



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

### 1.1.1 Manutenzione Ordinaria/Preventiva

La Manutenzione Preventiva consiste nell'ispezione programmata del SISTEMA, al termine della quale l'Impresa è tenuta ad effettuare le necessarie messe a punto ed a rilasciare un verbale, relativo all'esito della ispezione, riportante:

- l'elenco delle eventuali anomalie riscontrate
- la lista degli interventi necessari con l'indicazione degli eventuali costi
- la dichiarazione di conformità ed adeguatezza all'esercizio per le apparecchiature risultate in ordine e/o ripristinate

In particolare la Manutenzione Preventiva comporta i seguenti obblighi:

- a) L'Impresa si impegna a realizzare con cadenza trimestrale interventi tecnici preventivi (controlli, regolazioni, sostituzioni) finalizzati a ottimizzare il funzionamento del SISTEMA ed a prevenirne futuri malfunzionamenti;
- b) La Manutenzione preventiva comprende altresì l'implementazione delle modifiche tecniche, consistenti in miglioramenti e/o aggiornamenti, al fine di elevare il grado di affidabilità del SISTEMA, di migliorarne il funzionamento e di aumentarne la sicurezza;
- c) L'Impresa dovrà monitorare costantemente il rilascio di aggiornamenti o correzioni da parte dei fornitori dei software del SISTEMA e darne pronta segnalazione al Committente

La manutenzione preventiva dovrà comprendere gli interventi atti a contenere il normale degrado d'uso degli impianti. Il servizio tra l'altro dovrà prevedere:

1. ispezioni e pulizia periodiche direttamente sul sito allo scopo di verificarne la piena funzionalità degli Apparati del SISTEMA, con manutenzione dei componenti soggetti ad usura
2. Sostituzione di parti non funzionanti quali interruttori automatici magnetotermici, differenziali, fusibili, relè, lampade spia, elementi di cablaggio, cavetteria, ecc.;
3. Sostituzione degli apparecchi non funzionanti quali alimentatori, interruttori, deviatori ecc.;
4. Controllo periodico dell'efficienza dei sistemi di sicurezza e protezione dalle sovratensioni e dalle scariche atmosferiche, e dalla messa a terra;
5. Sostituzione delle schede elettroniche o parti dell'impianto;

Le sostituzioni dovranno essere eseguite ogni qualvolta le apparecchiature risultino non funzionanti per deperimento, esaurimento, guasti accidentali.

Il Committente si riserva di richiedere autonomamente interventi di Manutenzione preventiva e di decidere i tempi e le modalità di intervento che l'Impresa dovrà rispettare per rendere operative le modifiche segnalate.

### 1.1.2 Manutenzione Ordinaria/Correttiva.

Il servizio sarà attivato mediante chiamata telefonica o via fax o via e-mail da parte del Committente.

L'Impresa dovrà provvedere alla Manutenzione Correttiva, ovvero dovrà effettuare la riparazione dei



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

guasti, blocchi o altri inconvenienti che dovessero verificarsi, effettuando tutte le attività necessarie a garantire il rispetto del pieno funzionamento del SISTEMA, compresa l'eventuale sostituzione di componenti hardware, aggiornamenti software e configurazioni di sistema.

La manutenzione correttiva dovrà avere lo scopo di ripristinare il corretto funzionamento delle apparecchiature e l'eliminazione degli inconvenienti meccanici e/o elettronici che determineranno la richiesta di intervento, sostituendo componenti o parti guaste ed eseguendo prove e controlli necessari per garantire la funzionalità e l'efficienza dell'impianto.

In particolare l'Impresa dovrà garantire le seguenti prestazioni:

- a) l'assistenza telefonica on-center, attiva per erogare il supporto di primo livello;
- b) l'intervento on-site, finalizzato alla analisi in loco delle anomalie ed alla loro diagnosi preliminare
- c) la riparazione in loco, la sostituzione delle parti guaste o difettose e, se necessario, l'anticipata riparazione degli apparati

Qualora gli errori e i difetti non fossero eliminabili entro il breve termine, l'Impresa si farà parte diligente nell'approntare soluzioni provvisorie (quali apparecchiature in comodato d'uso) atte a ripristinare tempestivamente l'operatività.

### **1.1.3 Manutenzione Straordinaria.**

La Manutenzione straordinaria riguarda le seguenti fattispecie (essendo tutto il resto non indicato compreso nella manutenzione ordinaria):

- a) I guasti causati da operazioni eseguite da personale non autorizzato;
- b) gli interventi sui sistemi e/o sugli apparati effettuati da terze parti non espressamente autorizzate dalla ditta aggiudicataria;
- c) gli interventi di riparazione dei danni, guasti e/o malfunzionamenti derivanti da effetti di atti vandalici, dolosi, furto, incendio, esplosione o scoppio;
- d) la riparazione di guasti dovuti ad eventi naturali quali nubifragi, terremoti, incendi, fulmini ecc.
- e) scavi, tracce, opere murarie, pali di sostegno telecamere, punti di Alimentazione telecamere
- f) la fornitura di materiale accessorio
- g) la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione esterni agli apparati
- h) interventi eseguiti su richiesta dell'Amministrazione per fatti straordinari non ricadenti nella Manutenzione Ordinaria
- i) danni determinati da fatti imponderabili quali quelli conseguenti a scioperi, tumulti, manifestazioni, atti vandalici o disabotaggio, danni derivati da incidenti stradali

La manutenzione straordinaria dovrà comprendere le riparazioni di carattere straordinario e/o la sostituzione integrale di parti di ricambio, ed in generale tutte le opere e forniture non classificabili tra quelle previste nella manutenzione ordinaria.



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

### 1.3 MONITORAGGIO - CENTRO DI ASSISTENZA REMOTA

Dovrà essere garantito un servizio di monitoraggio esterno basato su rilevazione di messaggi automatici di anomalie del SISTEMA. In particolare dovrà essere previsto:

- implementazione di un sistema di monitoraggio del funzionamento delle singole telecamere;
- accesso da parte dell'Ente al sistema di monitoraggio;
- copertura del servizio di segnalazione guasti H24 - 7 giorni su 7 - 365 giorni all'anno;

Nel caso in cui il servizio di assistenza da remoto non sia risolutivo dovrà essere attivata l'assistenza on site.

### ART. 2 - DISCIPLINA DEL SERVIZIO.

La copertura dovrà essere garantita 24 ore su 24 e per 7 giorni alla settimana.

Dovrà essere messo a disposizione un numero telefonico e un indirizzo e-mail attivo 24 ore su 24 e per 7 giorni alla settimana.

L'Aggiudicatario rileverà tutti i malfunzionamenti e le richieste di intervento da parte del Committente provvedendo ad attivare le azioni conseguenti attraverso la propria struttura di manutenzione.

Ogni richiesta sarà registrata e identificata dal Committente mediante apertura di un Ticket.

Durante questo contatto iniziale verranno scambiate le seguenti informazioni:

- natura del problema;
- localizzazione del malfunzionamento;
- nomi e riferimenti delle persone coinvolte nella risoluzione del malfunzionamento.

A partire dalla segnalazione telefonica/e-mail, registrata attraverso l'apertura del Ticket, verranno conteggiati i tempi dell'eventuale intervento.

Al termine di ogni intervento l'Aggiudicatario, verificato il corretto ripristino delle funzionalità del sistema, procederà alla richiesta di chiusura del Ticket, tramite segnalazione via e-mail e telefonica alla Committente.

Il malfunzionamento potrà ritenersi terminato solo a seguito della conferma del Committente che verificherà il ripristino della qualità del servizio entro la giornata successiva dalla richiesta di verifica, ed in questo caso tale tempistica non rientrerà nel calcolo delle ore di interruzione.

A fronte di ogni intervento l'Impresa dovrà compilare un rapporto sul lavoro svolto, con la descrizione dettagliata della prestazione effettuata e delle ore di lavoro impiegate, che dovrà essere consegnato al funzionario incaricato dall'Ente.

Gli interventi di Manutenzione Straordinaria dovranno essere necessariamente concordati di volta in volta tra le parti ed i relativi preventivi di spesa dovranno essere preventivamente approvati dall'Amministrazione.

L'Impresa è responsabile della diligente esecuzione degli interventi tecnici atti a ripristinare il normale uso del servizio di videosorveglianza.



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

Il servizio di manutenzione dovrà garantire i livelli di servizio previsti. La risoluzione dei malfunzionamenti oltre tali livelli di servizio sarà soggetta all'applicazione delle penali come descritto di seguito.

In particolare, in caso di anomalie, anche ascrivibili ad interventi di Manutenzione Straordinaria, l'Impresa garantisce la eliminazione di errori, difetti e/o guasti, indipendentemente dalle cause e dalle responsabilità delle anomalie e dei malfunzionamenti, in un periodo congruente con le esigenze del Servizio.

L'Ente nomina tra i propri funzionari, dandone comunicazione all'Impresa, un unico incaricato responsabile delle interazioni con l'Impresa stessa.

L'Impresa nomina tra i propri funzionari, dandone comunicazione all'Ente, un unico incaricato con il compito di:

- coordinare per conto della stessa gli interventi sul SISTEMA
- rispondere alle istanze provenienti dall'Ente per il tramite del Funzionario incaricato
- predisporre eventuali modifiche e/o variazioni concordate
- studiare le anomalie che si dovessero presentare
- rendere operative le soluzioni ai problemi segnalati, indicando la presumibile tempistica di intervento e rimozione delle anomalie.

Sia per la manutenzione preventiva che per quella correttiva, laddove si renderà necessaria la sostituzione di una o più parti, l'Impresa dovrà utilizzare parti di ricambio nuove e, se esistenti, prodotte dalla stessa casa costruttrice.

Si richiede inoltre che l'Impresa garantisca la sostituzione di una parte guasta in tempo utile a rispettare i tempi di ripristino previsti nei livelli di servizio, eventualmente anche predisponendo una adeguata scorta di materiali. Le parti sostituite saranno ritirate dall'Impresa.

Per l'esecuzione del servizio di manutenzione viene consentito all'Impresa di immagazzinare, presso i locali dell'Amministrazione e per il tempo di durata contrattuale, quegli strumenti o parti che l'Impresa ritenga necessari per adempiere le obbligazioni derivanti dal presente punto.

L'Impresa ha libero accesso alle macchine per eseguirvi i servizi in questione, nel rispetto delle norme di sicurezza e privacy.

Eventuali servizi richiesti all'Impresa al di fuori dell'ambito contrattuale verranno forniti alle tariffe che saranno concordate tra le parti.

Per i dispositivi addizionali e per i cambi di modello si applicano, a partire dalla data di scadenza della relativa garanzia, le medesime condizioni di manutenzione.

Qualora la ditta aggiudicataria in qualsiasi momento, durante la propria manutenzione ordinaria, rilevi o venga a conoscenza del verificarsi di un malfunzionamento o anomalia ne darà comunicazione immediata



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

alla Committente.

Qualora il Committente in qualsiasi momento rilevi o venga a conoscenza del verificarsi di un malfunzionamento o anomalia, notificherà immediatamente lo stesso alla ditta aggiudicataria tramite comunicazione telefonica con successiva conferma via email.

### **ART. 4 - LIVELLI DEL SERVIZIO (SLA)**

I Servizi di Manutenzione avranno inizio dalla data di consegna, contestualmente al collaudo positivo dell'impianto. Tutte le apparecchiature, oggetto dell'appalto, dovranno essere mantenute con gli SLA (Service Level Agreement) di seguito descritti:

- a) **Guasto bloccante dell'intera Piattaforma**
  - Tempi di intervento: entro 4 ore solari;
  - Tempi di risoluzione: entro le successive 12 ore solari.
  
- b) **Guasto bloccante per la singola area/telecamera**
  - Tempi di intervento: entro 12 ore solari;
  - Tempi di risoluzione: entro le successive 24 ore solari.
  
- c) **Malfunzionamento non bloccante dell'intera Piattaforma**
  - Tempi di intervento: entro 24 ore solari;
  - Tempi di risoluzione: entro le successive 48 ore solari.
  
- d) **Malfunzionamento non bloccante per la singola area/telecamera**
  - Tempi di intervento: entro 48 ore solari;
  - Tempi di risoluzione: entro le successive 72 ore solari.
  
- e) **Malfunzionamento del software di gestione:**
  - Tempi di intervento: entro 48 ore solari;
  - Tempi di risoluzione: entro le successive 96 ore solari.

L'intervallo temporale avrà inizio dalla segnalazione di malfunzionamento effettuata dal sistema di monitoraggio o dalla segnalazione dell'utente tramite il servizio di segnalazione guasti.

Per la valutazione delle tempistiche di intervento e ripristino faranno fede i dati registrati dal Comune.

Dal calcolo dei tempi di ripristino saranno esclusi tutti i tempi non attribuibili alla Impresa, quali ad esempio la non disponibilità dei locali, condizioni meteo avverse ecc.



## COMUNE di SORIANO NEL CIMINO

### **ART. 5 - PENALI.**

Per le difformità sui livelli di servizio l'Ente, dopo aver contestato la circostanza all'Impresa, si riserva di applicare le seguenti penalità:

- 100 euro di penale per le prime 12h + 100 euro per ogni ora successiva per il non rispetto degli SLA per i guasti bloccanti per l'intero SISTEMA
- 100 euro di penale per le prime 24h + 50 euro per ogni ora successiva per il non rispetto degli SLA per i guasti bloccanti di singole componenti
- 100 euro di penale per il non rispetto degli SLA per i malfunzionamenti di cui ai punti (c), (d), (e) art. 4

L'Ente è autorizzato ad addebitare all'Impresa gli importi che vengono così a determinarsi in conto canoni di manutenzione.

In caso di sostituzione dell'apparecchiatura, la Impresa dovrà fornire tutti i dati necessari per permettere l'aggiornamento dell'inventario dell'Ente con la dislocazione della apparecchiatura in sostituzione e con i dati relativi dell'identificativo dell'apparato.

Nel caso specifico di manutenzione e/o sostituzione di apparati sui quali sono presenti particolari configurazioni, l'Impresa deve provvedere alla configurazione di base degli stessi, al fine di rendere visibile ed accessibile l'apparato stesso da remoto.

A fronte di una qualunque tipologia di intervento il tecnico dell'Impresa dovrà effettuare, congiuntamente al personale tecnico dell'Ente, una verifica del perfetto funzionamento dell'apparecchiatura e dell'impianto nel suo complesso.