



Offerta tecnico economica per upgrade impianto
videosorveglianza, adeguamento normativo in
materia tutela del trattamento dati e privacy

Prato, 30 Marzo 2015 – r03

09A/fm

Sommario

1.0 Descrizione generale integrazione videosorveglianza.....	3
2.0 Requisiti funzionali e caratteristiche tecniche delle apparecchiature	4
2.1 Centro di regia	4
2.2 Caratteristiche dettagliate del software di gestione, visualizzazione e registrazione.....	5
2.3 Monitoring di immagini multiple o cicliche su più monitor	6
2.4 Protezione dei dati e gestione delle archiviazioni	6
2.5 Interazione con mappe grafiche o layout di sistema.....	7
2.6 Registrazione e riproduzione in alta definizione	7
2.6 Ricerca dei filmati e degli eventi.....	8
2.6 Gestione della larghezza di banda e visualizzazione remota.....	8
3.0 Funzionalità avanzate	9
3.1 Monitoraggio degli allarmi	9
3.2 Gestione delle acquisizioni	9
3.3 Gestione, monitoraggio e reporting sullo stato del sistema	10
3.4 Integrazione scalabile con i sistemi esistenti.....	10
3.0 Unità di ripresa	10
4.0 Servizio manutenzione “all inclusive”	12
4.1 Manutenzione ordinaria	12
4.2 Manutenzione straordinaria e correttiva	12
4.2.1 Esclusioni	13
4.3 Assistenza Tecnica di Supporto	13
4.4 Reperibilità.....	13
5.0 Sicurezza e privacy.....	14
6.0 Condizioni economiche.....	14
6.1 Conversione impianto, adeguamento videosorveglianza soluzione affitto all inclusive.....	14
7.0 Connettività	14
8.0 Attivazione del servizio.....	14
9.0 Modalità e termini di pagamento.....	14
10.0 Condizioni dell’offerta	15
11.0 Validità dell’offerta	15

1.0 Descrizione generale integrazione videosorveglianza

L'Amministrazione del Comune di Sesto Fiorentino, è dotata attualmente di un sistema di videosorveglianza analogico che si sviluppa soprattutto nelle principali vie di accesso alla città.

Il sistema dovrà rispondere a quelli che sono i criteri minimi di sicurezza che sono riportati sul Provvedimento in materia di videosorveglianza 8 aprile 2010 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale nr. 99 del 29 aprile 2010, dove al punto 3.3.1 Misure di sicurezza, viene ribadito quanto segue: *I dati raccolti mediante sistemi di videosorveglianza devono essere protetti con idonee e preventive misure di sicurezza, riducendo al minimo i rischi di distruzione, di perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato, di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta, anche in relazione alla trasmissione delle immagini (artt. 31 e ss. del Codice).*

Devono quindi essere adottate specifiche misure tecniche ed organizzative che consentano al titolare di verificare l'attività espletata da parte di chi accede alle immagini o controlla i sistemi di ripresa (se soggetto distinto dal titolare medesimo, nel caso in cui questo sia persona fisica).

E' inevitabile che -in considerazione dell'ampio spettro di utilizzazione di sistemi di videosorveglianza, anche in relazione ai soggetti e alle finalità perseguite nonché della varietà dei sistemi tecnologici utilizzati- le misure minime di sicurezza possano variare anche significativamente. E' tuttavia necessario che le stesse siano quanto meno rispettose dei principi che seguono:

a) in presenza di differenti competenze specificatamente attribuite ai singoli operatori devono essere configurati diversi livelli di visibilità e trattamento delle immagini (v. punto 3.3.2). Laddove tecnicamente possibile, in base alle caratteristiche dei sistemi utilizzati, i predetti soggetti, designati incaricati o, eventualmente, responsabili del trattamento, devono essere in possesso di credenziali di autenticazione che permettano di effettuare, a seconda dei compiti attribuiti ad ognuno, unicamente le operazioni di propria competenza;

b) laddove i sistemi siano configurati per la registrazione e successiva conservazione delle immagini rilevate, deve essere altresì attentamente limitata la possibilità, per i soggetti abilitati, di visionare non solo in sincronia con la ripresa, ma anche in tempo differito, le immagini registrate e di effettuare sulle medesime operazioni di cancellazione o duplicazione;

c) per quanto riguarda il periodo di conservazione delle immagini devono essere predisposte misure tecniche od organizzative per la cancellazione, anche in forma automatica, delle registrazioni, allo scadere del termine previsto (v. punto 3.4);

d) nel caso di interventi derivanti da esigenze di manutenzione, occorre adottare specifiche cautele; in particolare, i soggetti preposti alle predette operazioni possono accedere alle immagini solo se ciò si renda indispensabile al fine di effettuare eventuali verifiche tecniche ed in presenza dei soggetti dotati di credenziali di autenticazione abilitanti alla visione delle immagini;

e) qualora si utilizzino apparati di ripresa digitali connessi a reti informatiche, gli apparati medesimi devono essere protetti contro i rischi di accesso abusivo di cui all'art. 615-ter del codice penale;

f) la trasmissione tramite una rete pubblica di comunicazioni di immagini riprese da apparati di videosorveglianza deve essere effettuata previa applicazione di tecniche crittografiche che ne garantiscano la riservatezza; le stesse cautele sono richieste per la trasmissione di immagini da punti di ripresa dotati di connessioni wireless (tecnologie wi-fi, wi-max, Gprs).

Nello specifico il sistema in uso alla P.M. di Sesto Fiorentino, al momento, non sottende al criterio specifico di consentire al *"titolare di verificare l'attività espletata da parte di chi accede alle immagini o controlla i sistemi di ripresa (se soggetto distinto dal titolare medesimo, nel caso in cui questo sia persona fisica)"*.

Allo stesso tempo, anche il documento tecnico annesso alla circolare nr. **558/SICPART/421.2/70** indica ai punti **3.2** e **3.3** le caratteristiche minime che i nuovi sistemi di videosorveglianza, in particolare i sistemi di registrazione e video-server debbono necessariamente avere.

Il sistema che proponiamo, oltre che rispondere perfettamente a quelle che sono tutte le caratteristiche richieste sia dal Garante, sia auspiccate dal Ministro dell'interno con la circolare sopra citata, è in grado di accogliere molteplici soluzioni sia di collegamenti, sia di corpi camera impiegati sul territorio, in questo momento il sistema oltre che accogliere tutte le telecamere tradizionali analogiche, operando, una conversione del segnale, attraverso appositi encoder, può accogliere tutte le tipologie di telecamere IP e Megapixel con caratteristiche ONVIF, sistema di trasmissione standardizzato e mondiale.

La piattaforma inoltre può integrare tutti i nostri sistemi per la sicurezza stradale, quali CELERITAS, per il rilevamento della velocità media su strade decretate, TRAFFIVELOX, per la rilevazione della velocità istantanea, ENVES-REDIII per la rilevazione delle infrazioni al rosso semaforico, ENVES-EVO per il monitoraggio sanzionatorio delle aree ZTL, ENVES-PLATE per la rilevazione non sanzionatoria dei veicoli in transito sulle arterie principali in accesso e/o uscita dalla città.

L'intervento prevede:

Sostituzione dell'attuale apparato di registrazione, con server-client dedicato con software di centralizzazione ed elaborazione video, ubicato presso i locali della Polizia Municipale di Sesto Fiorentino;

Sostituzione degli attuali monitor di videosorveglianza che risultano oramai compromessi dall'utilizzo 7/24;

Sostituzione completa di tutti gli attuali apparati per la memorizzazione locale dei flussi video, con appositi PC industriali fanless;

Installazione e configurazione dell'intero sistema oltre alla fornitura, installazione delle necessarie licenza per la visualizzazione dei flussi video in arrivo dalle postazioni remote.

Di seguito vengono descritte le caratteristiche peculiari delle apparecchiature proposte:

2.0 Requisiti funzionali e caratteristiche tecniche delle apparecchiature

Di seguito vengono descritti i requisiti funzionali e le caratteristiche tecniche dei principali componenti/apparati che costituiscono il sistema di videosorveglianza.

2.1 Centro di regia

All'interno dell'armadio ubicato presso la sede della Comando di Polizia Municipale, sarà posizionato lo switch, e gli encoder necessari per il trasferimento del segnale video verso la postazione di controllo presso la sede stessa del Comando.

Così come sarà installato anche il server-client di archiviazione, il monitor secondario per la gestione operativa del sistema, nonché per la post elaborazione ed il salvataggio delle immagini registrate, tale

postazione, sarà accessibile soltanto agli incaricati per la visualizzazione ciclica delle telecamere e per tutte quelle operazioni consentite agli operatori stessi.

Con il sistema progettato, tutte le immagini provenienti dalle telecamere vengono raccolte negli apparati di storage ubicati presso il Comando di Polizia Municipale, dove potranno anche essere visualizzate, scaricate ed elaborate a posteriori ed a seguito di evento.

Gli operatori autorizzati potranno tramite le consolle di comando:

- Visualizzare contemporaneamente sul monitor le immagini provenienti da tutte le telecamere installate in modalità multiscreen ;
- Ingrandire l'immagine proveniente da una particolare telecamera;
- Prendere il controllo della stessa o di altre telecamere, tramite la consolle operatore e comandarne lo zoom digitale;
- Rivedere le immagini registrate all'interno del server ed eventualmente effettuare una registrazione di backup su formato digitale DVD oppure CD-Rom delle informazioni video.

Con il sistema proposto la visualizzazione delle immagini è ad alta risoluzione grazie alla trasmissione con linee dedicate in rame e in fibra ottica, anche i comandi impartiti alle telecamere per gli zoom saranno così immediati e senza ritardi.

Con questo tipo d'impianto, il vecchio concetto di visualizzazione a "scatti" e con scarsa risoluzione viene superato anche nella fase di registrazione con la possibilità di immagazzinare dati per 7 giorni in alta risoluzione ed acquisizione fino al massimo consentito dalle telecamere installate sul territorio.

E' da notare che grazie al sistema in oggetto, i centri regia potrebbero essere anche più di uno; in sostanza sarebbe possibile azionare i movimenti delle singole telecamere da più sale operative.

Tutto ciò consentirebbe a più operatori, contemporaneamente, di "ricercare" particolari immagini anche in zone differenti.

Quanto sopra proposto inoltre ha la possibilità di "federare" altri impianti della stessa tipologia dislocati sul territorio, ad esempio altri Comandi di Polizia Municipale associati, oppure la possibilità di installare altre "Centrali Operative" ad esempio presso la locale Stazione dei Carabinieri, se fosse necessario.

2.2 Caratteristiche dettagliate del software di gestione, visualizzazione e registrazione

Le soluzioni proposte sono ideali per sistemi che richiedono una gestione integrata della sicurezza a livello di video, audio e dati su una rete IP.

Con l'introduzione della completa protezione dai guasti e la videosorveglianza a livello geografico, i software proposti hanno le caratteristiche per essere la soluzione sia per sistemi geograficamente estesi, sia per sistemi locali.

I software sono completamente scalabili da 1 a migliaia di telecamere.

E' sfruttabile per applicazioni di rete LAN, di rete WAN e su internet.

L'architettura distribuita del software preso in esame permette la visione in diretta delle immagini in contemporanea da diversi siti e allo stesso tempo la registrazione in siti collegati permanentemente e non.

2.3 Monitoring di immagini multiple o cicliche su più monitor

Le soluzioni proposte permettono di tenere l'intera situazione sotto controllo monitorando il dettaglio di aree di interesse da una o più telecamere.

Gestione di Client a monitor multipli su cui possono essere visualizzate più schermate, fino a 36 telecamere per ogni schermata, con gestione di ciclate automatiche suddivise tra i differenti monitor.

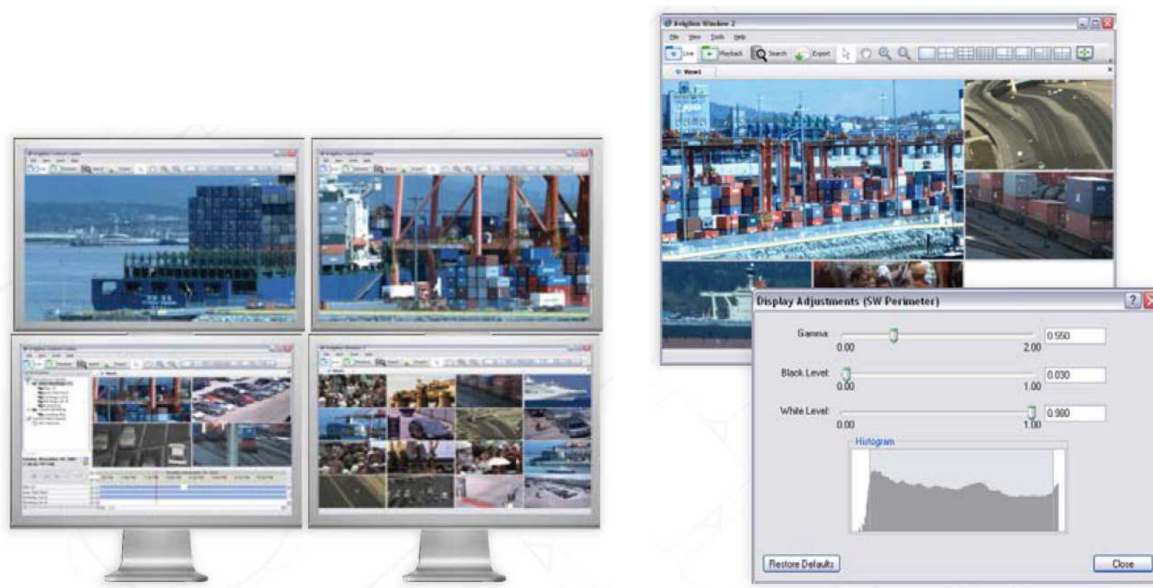
E' possibile così consentire all'operatore un'omogenea panoramica anche nel contesto di grandi sistemi di videosorveglianza.

Salvataggio dei parametri di visualizzazione così da permettere una celere configurazione ripetitiva anche in complessi sistemi di videosorveglianza.

E' possibile muoversi nel contesto di un'immagine mediante funzioni PTZ, gestibili sia attraverso l'utilizzo del mouse che di joystick triassiali USB.

Il perfetto controllo dinamico del WDR permette di muoversi nel contesto di immagini panoramiche e o nei dettagli di aree specifiche modificando di volta in volta la qualità dei dettagli dell'immagine acquisita anche in particolari condizioni di luce.

I sistemi presi in considerazione permettono la visualizzazione in più monitor di immagini multiple derivanti da telecamere ad alta definizione.



2.4 Protezione dei dati e gestione delle archiviazioni

La registrazione ridondante in più storage consente il mirroring di tutti i filmati ad alta definizione.

Gli storage con riconoscimento automatico del guasto "fail-over" consentono la registrazione senza interruzioni in caso uno degli Server storage non fosse più disponibile.

La funzionalità integrata di backup e di ripristino consente di trasferire in modo sicuro i filmati in alta definizione provenienti da più telecamere da uno storage ad un altro device, su eventi o schedulazione ad intervalli prestabiliti.

Il ripristino dei filmati ad alta definizione può essere effettuato in un Server storage qualsiasi e permette la riproduzione immediata dei filmati archiviati.

I sistemi presi in esame consentono la gestione degli archivi, così da allungare i tempi di registrazione, assegnando un maggiore frame rate alle immagini recenti e riducendoli man mano che le immagini corrispondono a tempi passati.

2.5 Interazione con mappe grafiche o layout di sistema

Le evolute interfacce grafiche permettono una mappatura del sistema e consentono agli operatori di disporre le telecamere, i server e le icone di allarme interattive in varie mappe importate, consentendo così una navigazione agevole anche nei sistemi di videosorveglianza di grandi dimensioni.

Le mappe possono essere posizionate su più livelli e collegate tra loro consentendo una navigazione agevole tra le stesse.

Le piattaforme gestiscono anche file di grandi dimensioni come mappe satellitari, edifici a piani multipli e foto aeree.

2.6 Registrazione e riproduzione in alta definizione

Le interfacce relative agli indicatori cronologici permettono di gestire la riproduzione delle immagini mediante il controllo della barra di scorrimento.

Si ha quindi la possibilità di ingrandire e ridurre l'area che raffigura lo storage, è possibile controllare la riproduzione, sia in avanti che all'indietro a velocità variabili più velocemente rispetto ai tempi reali.

I sistemi di riproduzione si aggiornano rapidamente e consentono di utilizzare lo shuttle di controllo in modo intuitivo semplificando le attività di ricerca e di identificazione di eventi chiave e o piccoli cambiamenti di scena.

È possibile inoltre inserire dei segnapunti ed esportare in modo sicuro i filmati o le immagini in vari formati standard o nel formato nativo.

L'esportazione senza perdita di qualità permettere agli operatori la gestione e o la migrazione delle immagini stesse mediante loro manipolazione.

Il video esportato in formato nativo viene gestito con il visualizzatore proprietario, si tratta di applicazioni di riproduzione potente, munite di tutti gli strumenti necessari per analizzare e esaminare le immagini video in alta definizione.

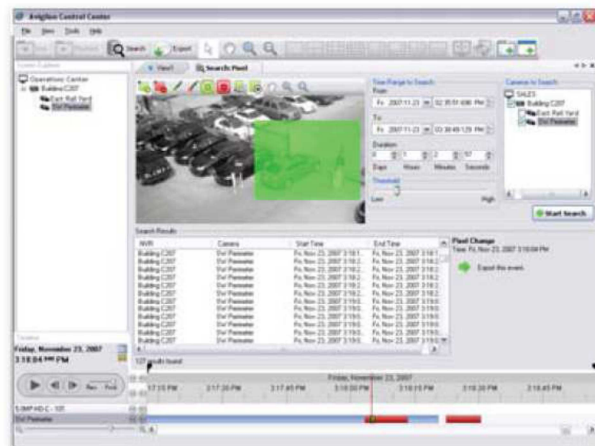
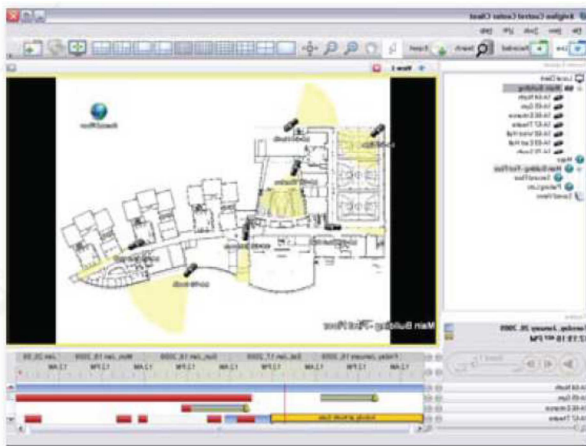
Le note inserite nei segnapunti "Bookmark" vengono indicizzate per consentire una rapida ricerca mediante diretta imputazione definita dall'utente.

La protezione dei segnapunti garantisce che gli eventi inseriti negli stessi vengano mantenuti permanentemente nello storage.

Il settaggio dei parametri di registrazione sono indipendenti e programmabili per ogni singola telecamera e codec mediante la gestione di modelli che possono essere personalizzati.

E' possibile gestire la registrazione in base a programmi predefiniti: attività di movimento, eventi di allarmi interni o esterni, regole di funzionamento.

E' inoltre possibile gestire la registrazione di singole immagini "frame" di riferimento a intervalli predeterminati in supporto alla normale parametrizzazione della registrazione programmata su eventi vari.



2.6 Ricerca dei filmati e degli eventi

Le piattaforma permette di ricercare celermente immagini relative a cambi di scene, oggetti mancanti e/o eventi interni od esterni.

Gli evoluti sistemi di ricerca immagini permettono di effettuare delle ricerche selezionando aree predefinite di qualsiasi dimensione così da poter ottenere rapidamente dei risultati nel contesto di immagini in Alta Definizione anche di grandi aree.

È possibile navigare in modo veloce ed accurato nel contesto di filmati di grosse dimensioni, derivanti da immagini anche in multi mega pixel, mediante notifiche di eventi generate dalle singole telecamere o encoder.

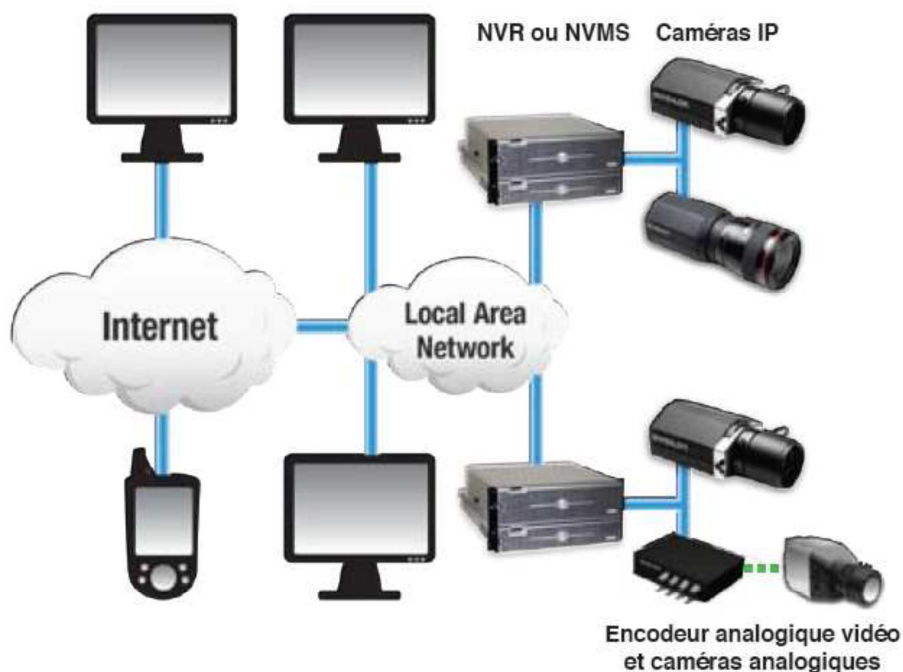
2.6 Gestione della larghezza di banda e visualizzazione remota

I sistemi di centralizzazione video, grazie alla compressione progressiva senza perdita dei dati, gestiscono la banda necessaria per ogni singola telecamera ottimizzando la qualità delle immagini in streaming in funzione alla disponibilità di banda di rete disponibile.

I sistemi permettono di collegarsi in modalità remota a più server storage per visualizzare immagini video in real time o registrate sfruttando un collegamento di rete in bassa banda.

La stessa tecnologia permette un ottimale collegamento anche attraverso l'utilizzo web browser.

Inoltre quando si possono incontrare dei problemi legati alla connettività disponibile, i software, riescono a garantire un utilizzo minimo della larghezza di banda disponibile, fornendo nel contempo la massima qualità possibile dell'immagine.



3.0 Funzionalità avanzate

3.1 Monitoraggio degli allarmi

La piattaforma gestisce gli allarmi, tale gestione consente la creazione di procedure di lavoro complete end-to-end per il monitoraggio, l'assegnazione e il riconoscimento degli allarmi.

Gli allarmi possono essere attivati mediante la programmazione di qualsiasi evento interno al sistema nonché mediante relè esterni collegati alle stesse apparecchiature e/o da sistemi di gestione esterni "building management, access control ecc."

Gli allarmi possono essere assegnati a individui specifici, classificati per priorità e o con azioni innescate automaticamente a seguito del riconoscimento.

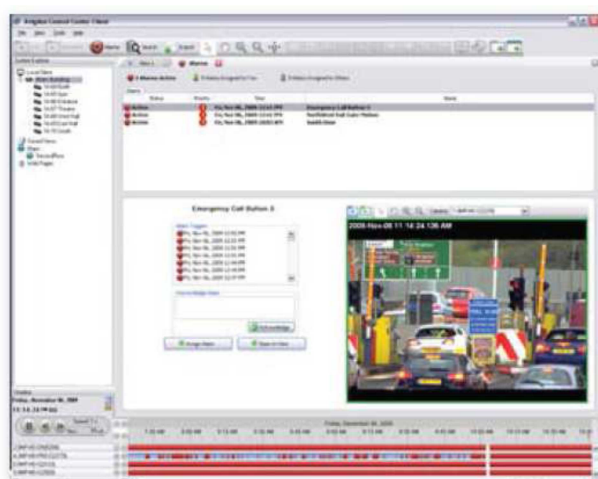
3.2 Gestione delle acquisizioni

I sistemi sviluppano software in grado di acquisire immagini da telecamere ad altissima definizione e di gestirne al meglio la programmazione.

A prescindere dalla risoluzione, i software permettono di configurare al meglio le telecamere così da poter ottenere le migliori immagini anche in presenza di un'ampia gamma di condizioni di illuminazione.

Vi è la possibilità di configurare varie aree di motion indipendenti nel contesto di singole telecamere capaci di permettere l'attivazione di eventi o della registrazione con gestione di pre-post allarme.

E' possibile inoltre configurare gruppi di telecamere per registrare a seguito di un unico evento di allarme.



3.3 Gestione, monitoraggio e reporting sullo stato del sistema

La piattaforma consente la creazione ed il mantenimento dei log di sistema relativi allo storage, alla rete e sullo stato complessivo del sistema per comprendere eventuali criticità e garantire la massima ottimizzazione del sistema stesso.

E' possibile gestire l'accesso gerarchico al sistema consentito per gruppi utente con molteplici privilegi, in relazione a questi ultimi configurati per l'utente può essere limitato l'accesso alle immagini live e o agli archivi relativi alle singole telecamere.

Mediante la gestione delle regole è possibile allertare gli amministratori e/o gli operatori, circa qualsiasi evento generato dal sistema, dalla telecamera o sistemi di terze parti.

Per velocizzare i tempi di risposta e o l'eventuale identificazione del problema è possibile predefinire varie azioni capaci di prendere in considerazione anche la gestione dell'attivazione dei relè output presenti su una qualsiasi delle periferiche.

Gli avvisi di allarme sono inoltrabili anche attraverso messaggi mail e offrono una notifica rapida e chiara in caso di manomissione o anomalie delle telecamere, dei server storage, degli allarmi di motion o eventi esterni.

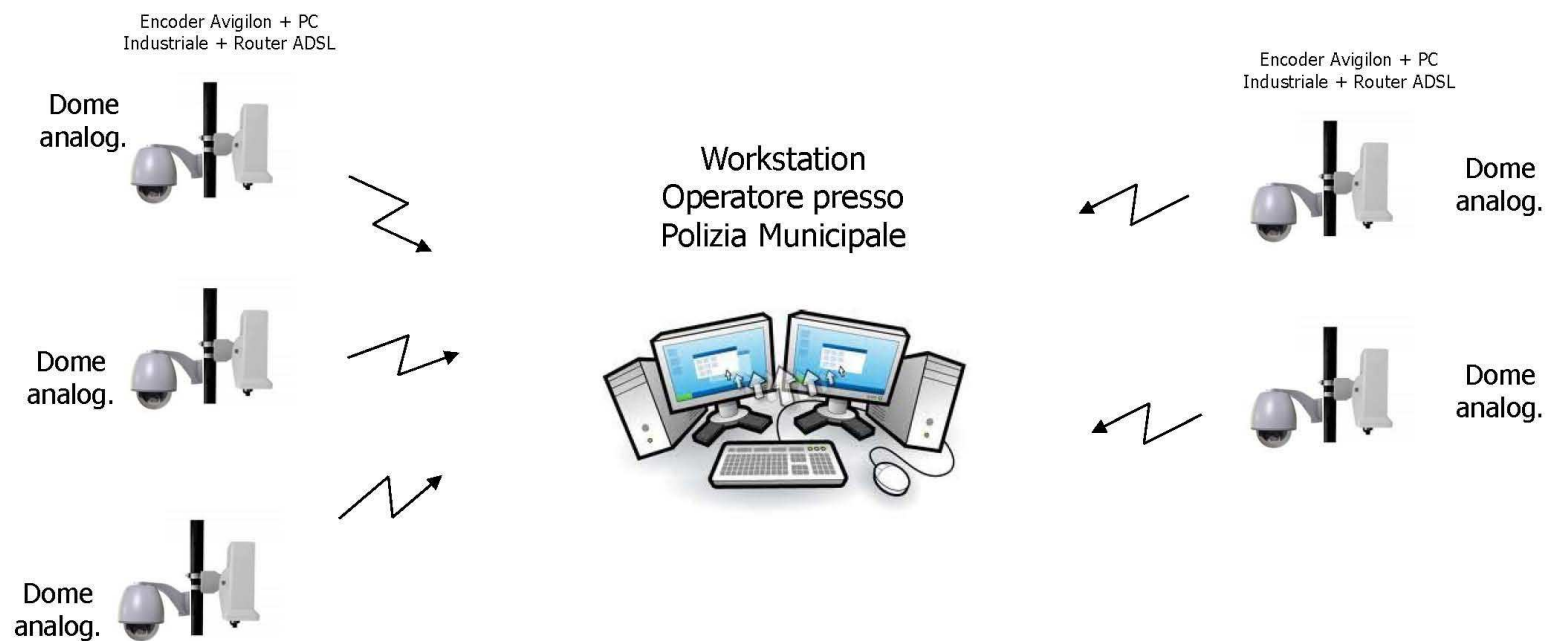
3.4 Integrazione scalabile con i sistemi esistenti

I sistemi presi in esame offrono la possibilità di utilizzare una piattaforma software aperta a terze parti così da poter essere flessibile e scalabile offrendo inoltre la possibilità di ingegnerizzare eventuali sistemi con architettura distribuita.

Queste piattaforme consentono di soddisfare le proprie esigenze infrastrutturali, permettendo di mantenere nel contempo un'unica interfaccia utente.

3.0 Unità di ripresa

Al momento non sono previste aggiunte o sostituzioni nel numero di telecamere che compongono il sistema stesso, il sistema tuttavia è predisposto per l'accoglimento di n telecamere, sia analogiche che IP Megapixel, su tutte le tipologie di collegamento xDSL, fibra ottica, rame, ponti radio.



ARCHITETTURA VIDEOSORVEGLIANZA COMUNE DI SESTO FIORENTINO

4.0 Servizio manutenzione “all inclusive”

4.1 Manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria verrà eseguita di norma ogni 6 (sei) mesi da personale di ConsiagServiziComuni Srl o da essa autorizzato e consiste in:

- Pulizia esterna ed interna e controllo contatti di tutte le telecamere
- Controllo e pulizia degli apparti alloggiati negli armadietti;
- Controllo e pulizia apparati di registrazione, ecc. ecc., presso il centro di regia;
- Verifica stato di funzionamento di tutto il sistema;
- Controllo hard disk;
- Prove di ricezione e trasmissione segnali video e dati;
- Aggiornamento software con ultime versioni e release;
- Sostituzione parti difettate e/o usurate;
- Modifiche di configurazione su richiesta Del Cliente base a nuove esigenze.

Le attrezzature ed i materiali per eseguire la manutenzione ordinaria verranno completamente fornite da ConsiagServiziComuni Srl così come i mezzi tipo la gru con cestello per i lavori in altezza.

I lavori per la manutenzione ordinaria verranno programmati con anticipo in accordo con il Cliente.

4.2 Manutenzione straordinaria e correttiva

La manutenzione straordinaria e correttiva verrà eseguita in base alla necessità in seguito alla richiesta di malfunzionamento del sistema o di danneggiamenti alle strutture.

Per manutenzione straordinaria e correttiva si intendono tutte quelle lavorazioni, sostituzioni o riparazioni di apparati e accessori che compongono l'impianto, che possono presentare problemi di funzionamento e/o danneggiamenti per qualsiasi evento compreso atti vandalici ed agenti atmosferici.

La manutenzione straordinaria e correttiva verrà gestita:

- intervenendo direttamente a seguito di ogni singola richiesta, per problematiche improvvise che necessitano di una risoluzione a breve termine;
- predisponendo, in accordo con il Cliente, un piano d'intervento per i lavori programmabili.

ConsiagServiziComuni Srl interverrà in base al tipo di chiamata ricevuta, le chiamate si suddividono in tre categorie:

- A. richiesta di intervento per anomalia non urgente (che non pregiudica il funzionamento dell'impianto);
- B. richiesta intervento per disservizio parziale (che pregiudica il malfunzionamento solo di una parte dell'impianto es.: una telecamera oscurata)
- C. richiesta intervento per disservizio totale (che pregiudica il malfunzionamento di tutto l'impianto o di parti importanti es.: blocco della registrazione oppure oscuramento totale)

Le richieste di intervento di norma dovranno essere inviate per fax e anticipate telefonicamente.

ConsiagServiziComuni Srl è tenuta a dare risposte nei tempi di seguito stabiliti:

- entro 2 giorni next business day nel caso di interventi di tipo A;
- entro 1 giorno next business day nel caso di interventi di tipo B;
- ENTRO 24 ore dal ricevimento della richiesta nel caso di intervento “URGENTE” di tipo C.

- Nel caso in cui siano necessarie parti di ricambio, perché guaste, l'intervento risolutivo avverrà entro 5 giorni next business day.

4.2.1 Esclusioni

Sono escluse dal servizio di manutenzione fornito:

- le riparazioni (manodopera, spese di viaggio e parti di ricambio), di guasti determinati dall'uso degli impianti per scopi diversi da quelli per le quali le stesse sono state fornite e comunque ogni intervento tecnico reso necessario da irregolare funzionamento degli impianti per: manomissione, negligenza, imperizia d'uso da parte del cliente o da terzi non autorizzati da ConsiagServiziComuni Srl.

Gli interventi tecnici che rientrano nelle esclusioni saranno fatturati a parte, con addebito di: fornitura di materiali e manodopera, previa emissione di ordinativo da parte del Comune di Sesto Fiorentino che comunque dovrà essere emessa entro e non oltre 30 giorni dall'esecuzione dei lavori.

4.3 Assistenza Tecnica di Supporto

ConsiagServiziComuni Srl fornirà anche un servizio di assistenza tecnica di supporto per tutte le necessità che il Comune di Sesto Fiorentino potrà richiedere.

Le richieste di assistenza tecnica possono riassumersi come segue:

- A. richiesta di supporto tecnico telefonico gratuita inclusa nel servizio (es: per aiuto su procedure di utilizzo dell'impianto, ricerca filmati, scarico filmati in cdRom - DVD);
- B. richiesta di supporto tecnico sul posto gratuita inclusa nel servizio (es: per aiuto su procedure di utilizzo dell'impianto, ricerca filmati, scarico filmati in cdRom - DVD);
- C. richiesta di supporto tecnico sul posto "URGENTE" gratuita inclusa nel servizio (es: per aiuto su procedure di utilizzo dell'impianto, ricerca filmati, scarico filmati in cdRom - DVD nel caso di fatti gravi e/o con rischio di perdere le immagini registrate);

Per quanto concerne gli interventi di supporto tecnico, il personale incaricato si attiverà:

- entro 4 ore dal ricevimento della richiesta, il tecnico specializzato richiamerà nel caso di richiesta di supporto tecnico di tipo A (telefonico);
- entro 1 giorno next business day nel caso di interventi di tipo B (con visita sul posto);
- entro 24 ore dal ricevimento della richiesta, nel caso di intervento "URGENTE" di tipo C.

4.4 Reperibilità

ConsiagServiziComuni Srl assicurerà un servizio di segnalazione guasti e richiesta di assistenza tecnica attivo 24 ore su 24, relativamente ai servizi affidati per interventi in emergenza e per supporto tecnico.

Il recapito telefonico attivo è: **800-978998** al quale risponderà l'ufficio di segreteria tecnica negli orari:

08,00 – 12,30	13,30 – 17,00	dal lunedì al giovedì
08,00 – 14,00		il venerdì

e la centrale operativa del Metronotte negli orari:

12,30 – 13,30	17,00 – 08,00	dal lunedì al giovedì
---------------	---------------	-----------------------

dalle 14,00 del venerdì alle ore 08,00 del lunedì

Gli uffici predisposti saranno in grado di raccogliere le richieste di intervento e le segnalazioni di anomalie, ed in base al tipo di intervento da eseguire contatteranno il tecnico specializzato in turno di reperibilità.

ConsiagServiziComuni Srl assicurerà anche un servizio FAX per le richieste di intervento, attivo solo in orario di ufficio:

Il recapito fax attivo è: 0574-872916 nei seguenti orari:

08,00 – 12,30 13,30 – 17,00 dal lunedì al giovedì

08,00 – 14,00 il venerdì

5.0 Sicurezza e privacy

Vista la particolarità delle informazioni trattate, per questo tipo di progetto si rende necessario affrontare con particolare cura l'argomento.

A tal fine, per collegare fra loro e con il server storage le telecamere, verranno utilizzati collegamenti che permettono l'isolamento sia fisico che logico dell'impianto stesso.

6.0 Condizioni economiche

6.1 Conversione impianto, adeguamento videosorveglianza soluzione affitto all inclusive

La ns. migliore offerta per quanto sopra esposto e per un affidamento con scadenza Lug. 2019 **incluso manutenzione "ALL INCLUSIVE"**

La nostra migliore offerta è pari a:

Canone annuale per il servizio sopra descritto - €9.100,00 oltre IVA

Canone mensile Eur. 758,33 con possibile pagamento in rate bimestrali, semestrali o da concordare e comunque anticipate

7.0 Connettività

Il servizio è inclusivo dei canoni relativi alle linee ADSL necessarie per il collegamento delle telecamere periferiche verso la centrale operativa ubicata presso la Sala Operativa della P.M. di Sesto Fiorentino.

8.0 Attivazione del servizio

Il servizio verrà attivato entro trenta (30) giorni dalla ricezione dell'ordine.

9.0 Modalità e termini di pagamento

ConsiagServiziComuni srl rimetterà fatture secondo la soluzione prescelta e sopra riportata a partire dalla data di attivazione e collaudo.

L'importo è soggetto ad I.V.A.

10.0 Condizioni dell'offerta

La presente offerta non costituisce proposta ai sensi dell'art. 1326 c.c., ma semplice invito a proporre. Qualora determini il ricevente ad usufruire del servizio offerto da ConsiagServiziComuni srl, diventerà un allegato del Contratto tra le parti.

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196 del 2003, Vi comuniciamo che i Vostri dati verranno trattati in conformità alla legge suddetta.

11.0 Validità dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 30 giorni a partire dalla data odierna.

ConsiagServiziComuni Srl

*Il Direttore
Maria Tripoli*