

Descrizione

Il servizio prevede la progettazione, la fornitura e l'installazione di un impianto modulare di videosorveglianza su protocollo IP, composto da telecamere di vario livello, unità di registrazione e monitoraggio centralizzato ed accessibile via web.

Il Consorzio dispone di un nodo centralizzato, ospitato presso il proprio data centre, che offre la possibilità di gestione e registrazione delle immagini, utilizzabile in ridondanza con le unità di registrazione distribuite per offrire maggiore affidabilità e/o ampliare le possibilità di registrazione.

L'utilizzo di sistemi di videosorveglianza, oltre che avere un elevato effetto deterrente, è di fondamentale importanza per verificare immediatamente eventuali segnalazioni di allarme a supporto delle funzioni di controllo della sicurezza offerte dall'Ente ai cittadini.

La possibilità di visualizzare immagini in tempo reale a seguito di un evento specifico consente, in un primo momento, l'immediata verifica da parte del soggetto controllore: la distribuzione in rete dell'architettura di videosorveglianza consente di stabilire accordi flessibili con le forze dell'ordine per una maggiore sicurezza e rapidità di intervento.

Le telecamere sono in grado di gestire eventi di allarme basati su "motion detection", ovvero eventuali intrusioni o situazioni anomale (attraversamento di linea, entrata/uscita da aree specifiche, rimozione/abbandono di oggetti in una scena) ma anche eventi più evoluti quali riconoscimento di targhe, riconoscimento di volti, elevata/improvvisa rumorosità, conteggio di persone.

Tali dispositivi sono pienamente conformi alle specifiche di sicurezza che consentono l'installazione in esterno.

Il Consorzio offre la possibilità di progettare l'architettura del sistema di videosorveglianza attraverso i seguenti elementi:

- Punto di videosorveglianza: rappresenta un punto in cui è presente connettività di rete, presso il quale possono essere installati uno o più apparati di videosorveglianza.
- Connettività dedicata: servizio di connettività realizzato con risorse proprietarie del Consorzio (fibra ottica, radio) finalizzato a collegare esclusivamente gli apparati di videosorveglianza di un punto di videosorveglianza; Il dimensionamento della capacità e la scelta del tipo di connettività viene effettuato sulla base delle specifiche, sul numero di apparati di videosorveglianza installati e sulla disponibilità di risorse;
- Apparato di videosorveglianza: consiste nella telecamera IP. Vengono offerti 5 livelli di apparati:
 1. **Contestuale**: telecamera IP a risoluzione 1920x1080 a 25/30fps, infrarossi per visione notturna a medio raggio (30m), gestione eventi di intrusion detection e motion detection.
 2. **Smart**: telecamera IP a risoluzione 1920x1080 fino a 50fps, infrarossi per visione notturna a medio-lungo raggio (30-50m), elevata sensibilità notturna, gestione eventi evoluta.
 3. **Targhe**: telecamera IP a risoluzione 1920x1080 o superiore a 50fps, sensore 3MP, infrarossi per visione notturna a lungo raggio (50-100m), elevata sensibilità notturna, gestione eventi evoluta, funzione LPR (riconoscimento targhe).
 4. **Dome**: telecamera IP speed dome a risoluzione 1920x1080 o superiore a 50fps, zoom ottico 23x, infrarossi per visione notturna a lungo raggio (50-100m), elevata sensibilità notturna, gestione eventi evoluta
 5. **MiniDome**: telecamera IP con protezione antivandalo, di dimensioni ridotte, ottica fissa, a risoluzione 1920x1080 a 25/30fps, infrarossi per visione notturna a medio raggio (30m), gestione eventi di intrusion detection e motion detection.

- Unità locale di videoregistrazione e controllo: è essenzialmente il dispositivo che effettua la registrazione delle immagini/video/audio ed attraverso il quale è possibile effettuare la gestione ed il monitoraggio complessivo del sistema di videosorveglianza, accessibile anche attraverso web in modalità sicura. E' possibile definire vari livelli di utenza di gestione e monitoraggio, per consentire all'Ente di differenziare la visione delle immagini in diretta e/o la visione delle immagini videoregistrate.
- Unità remota di videoregistrazione e controllo: consiste nel nodo centralizzato presso il Consorzio, che può offrire servizi di gestione centralizzata degli apparati di videosorveglianza e servizi di ridondanza e/o di registrazione differenziati rispetto a quelli previsti presso l'unità locale di videoregistrazione e controllo.

Il trattamento dei dati in qualsiasi forma viene effettuato in conformità con le vigenti normative.

Il Consorzio offre la progettazione (basata sulle specifiche dell'ente) e l'installazione di ciascun elemento sopra elencato, previa verifica di fattibilità con l'assistenza del personale tecnico dell'Ente.

Il servizio del Consorzio non prevede in alcun modo l'assistenza sul terminale utente (PC, tablet, smartphone, ecc...) utilizzato per la visione/gestione del sistema via web.

Il servizio di trattamento e fornitura delle immagini viene svolto in conformità con il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'8.4.2010.

In relazione allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, per l'Ente sussistono specifiche funzioni attribuite sia al sindaco, quale ufficiale del Governo, sia ai comuni, rispetto alle quali i medesimi soggetti possono utilizzare sistemi di videosorveglianza in luoghi pubblici o aperti al pubblico al fine di tutelare la sicurezza urbana.

Rientrano in questi casi:

- attività di pubblica sicurezza, ovvero a protezione ed incolumità degli individui, ivi ricompresi i profili attinenti alla sicurezza urbana, all'ordine e sicurezza pubblica, alla prevenzione, accertamento o repressione dei reati svolti dai soggetti pubblici, alla razionalizzazione e miglioramento dei servizi al pubblico volti anche ad accrescere la sicurezza degli utenti, nel quadro delle competenze ad essi attribuite dalla legge;
- attività di controllo volte ad accertare l'utilizzo abusivo di aree impiegate come discariche di materiali e di sostanze pericolose.

La piattaforma progettata dal Consorzio consente di:

- circoscrivere la conservazione dei dati contenuti nelle targhe automobilistiche ai soli casi in cui risultino non rispettate le disposizioni in materia di circolazione stradale;
- individuare unicamente gli elementi previsti dalla normativa di settore per la predisposizione del verbale di accertamento delle violazioni;
- rendere accessibili informazioni, immagini e video all'Ente, ferma restando la loro accessibilità da parte degli aventi diritto;
- conservare informazioni, immagini e video per un periodo non superiore ai sette giorni successivi alla raccolta, ovvero per un periodo di tempo superiore (previa richiesta al Garante) se strettamente necessario in riferimento alla contestazione, all'eventuale applicazione di una sanzione e alla definizione del possibile contenzioso in conformità alla normativa di settore, fatte salve eventuali esigenze di ulteriore conservazione derivanti da una specifica richiesta investigativa dell'autorità giudiziaria o di polizia giudiziaria;
- garantire all'Ente l'accesso alle immagini e video mediante sistemi di accesso con credenziali specificatamente attribuite e con profili di accesso definiti, anche per evitare di tracciare gli spostamenti degli interessati e di ricostruirne il percorso effettuato in aree che esulano dalla competenza territoriale dell'Ente.

Costi di attivazione iniziale

I costi per l'attivazione iniziale del sistema (costi di investimento) coprono le varie fasi della progettazione, la fornitura di tutte le componenti HW/SW di videosorveglianza, i lavori e le forniture per l'installazione e i costi UT dei servizi di connettività.

L'importo complessivo di tali costi sarà calcolato sulla base del progetto per ogni specifico caso, sulla base del numero e del tipo di apparati di videosorveglianza, del numero e complessità dei punti di videosorveglianza e del tipo di connettività di ognuno di essi. Per la reperimento degli apparati e dei lavori di installazione e manutenzione sarà messa in atto una procedura ad evidenza pubblica. Si può sin d'ora definire il ricarico che il Consorzio è autorizzato ad applicare (10%).

I costi UT di connettività possono essere invece definiti:

- estensione LAN: 500€
- connettività radio: 750€
- connettività fibra ottica: 1.000€

Servizi a canone annuo

servizio	descrizione attività	Costo (€/anno)
Manutenzione	Manutenzione ordinaria e straordinaria ed in particolare gestione dei guasti per ripristino funzionalità del punto/apparato di videosorveglianza con sostituzione parti guaste se in garanzia. E' implicitamente compresa la gestione dei guasti degli apparati decentrati di registrazione localizzati presso l'Ente e presso il Consorzio. Prevede, ove necessario, l'intervento on-site ed il monitoraggio remoto degli apparati.	10% del valore degli apparati HW
Gestione	Riguarda gli interventi diretti sulle componenti specifiche del servizio, ovvero apparati di videosorveglianza e di registrazione, sistemi software/hardware di monitoraggio video: sono inclusi gli interventi configurazione iniziale, di personalizzazione e modifica delle impostazioni su richiesta dell'Ente.	80€/apparato
Assistenza	<i>Helpdesk</i> telefonico con l'Ente per informazioni e chiarimenti sulle componenti del servizio. Include il trattamento e la fornitura delle immagini su richiesta dell'Ente, in conformità con il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali dell'8.4.2010. Include la comunicazione preventiva all'Ente di eventuali interventi di adeguamento a seguito dell'evoluzione normativa in materia di videosorveglianza.	50€/TELEC. (500/NVR)
Connettività dedicata	Servizio di collegamento degli apparati di videosorveglianza di un punto di videosorveglianza con la rete intranet dell'ente. 3 tipi: <ul style="list-style-type: none"> - estensione LAN: link radio da sede già collegata con fibra ottica del Consorzio - connettività radio: link radio da rete metro/backbone del Consorzio verso Intranet dell'ente - connettività fibra ottica: collegamento in fibra ottica verso Intranet dell'ente 	500€ 750 € 1000€

Condizioni generali di erogazione dei servizi

Il Consorzio Terrecablate (Ente pubblico) è stato costituito, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 267/2000, tra la Provincia di Siena, tutti i comuni della Provincia e le Unioni di Comuni.

Scopo del Consorzio è la produzione di beni e servizi strumentali all'attività delle amministrazioni consorziate relativamente alle attività di progettazione, realizzazione, fornitura di reti ed erogazione di servizi I.C.T. (Information and Communication Technology) e progettazione, sviluppo, gestione dei servizi informativi e di e-government;

I servizi sono forniti con l'osservanza delle vigenti leggi e normative in materia di telecomunicazioni.

I servizi sono forniti in virtù di affidamento diretto (nel rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa e dalla giurisprudenza comunitaria per la gestione in house).

Le presenti Condizioni Generali disciplinano le condizioni ed i termini con cui il Consorzio fornisce i servizi ai propri Enti Soci. Le specifiche tecniche, le modalità tecnico-operative e livelli di servizio sono riportate nell'"Offerta dei servizi" approvata dall'Assemblea dei Soci.

Corrispettivi

I corrispettivi di ogni singolo servizio così come riportati nell'"Offerta dei Servizi" approvata dall'Assemblea dei Soci sono indicati espressamente nella specifica offerta destinata all'Ente richiedente.

Fatturazione e pagamenti

La fatturazione dei servizi attivati, salvo diverse richieste dell'Amministrazione/Ente, avverrà con cadenza bimestrale posticipata. I pagamenti saranno a 30gg. data fattura fine mese. Come riportato nelle premesse il Consorzio è un Ente Pubblico e i servizi sono forniti in regime di affidamenti in house, per questi motivi il Consorzio non è soggetto alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Durata e recesso

Salvo diversa comunicazione dell'Amministrazione/Ente, i servizi saranno attivati non prevedendo alcun tipo di scadenza. E' facoltà dell'Amministrazione/Ente recedere dai servizi con almeno uno preavviso di 30 gg. mediante comunicazione scritta inviata alla casella di PEC del Consorzio Terrecablate: consorzio@terrecablate.it.

Documenti richiamati

Costituisce parte integrante e sostanziale del presente documento l'"Offerta dei Servizi" approvata dall'Assemblea dei Soci in data 30/04/2012 con Delibera n. 03/2012.

SLA (Service Level Agreement)

Il servizio descritto sarà erogato in modalità continuativa (24H/giorno, 365g/anno).

E' attivo un servizio di monitoraggio che consente di rilevare buona parte delle tipologie di guasti delle componenti del sistema e permette pertanto un controllo proattivo.

La gestione degli interventi di manutenzione avverrà secondo la seguente priorità:

- guasti bloccanti: guasti che pregiudicano il corretto funzionamento di almeno una componente del sistema e rendono il servizio non disponibile all'utente;
- non bloccanti: guasti che permettono comunque la disponibilità del servizio;
- interventi di manutenzione evolutiva: aggiornamenti FW, aggiunta o variazione di componenti della piattaforma di videosorveglianza sia locale che centrale;
- variazioni di configurazione richieste dall'ente

La manutenzione delle parti HW è assicurata in modalità 8x5 NBD (Next Business Day).

Assistenza

Il servizio di assistenza è assicurato dalla presenza del personale del Consorzio nelle fasce orarie:

	Orario	Giorni
Helpdesk	8:00-18:00	Lun-Ven
Risoluzione guasti bloccanti	8:00-18:00	Lun-Ven

Per la segnalazione di guasti o disservizi è disponibile un sistema di helpdesk contattabile:

- inviando una e-mail a helpdesk@consorzioerrecablate.it;
- chiamando il numero 0577 049500 al quale, in orario di ufficio, risponde un operatore: al di fuori dell'orario di ufficio è attiva una casella vocale dove lasciare un messaggio di segnalazione;
- inviando un fax allo 0577 049499;
- collegandosi al portale di gestione di trouble ticket all'indirizzo <http://otrs3.ctcnet.it/otrs/customer.pl> (previa registrazione)