

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 1 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

## **Comune di Ercolano**

### **(Provincia di Napoli)**

*Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..*

<b>E) SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE</b>		
<p><b>C. N. S.</b> - SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.            Il Direttore Tecnico e progettista            (Ing. Antonio Romano)</p> 	<p><b>Data:</b>  <b>Rev.1</b>  <b>07/03/2018</b></p>	<p><b>C. N. S.</b> - SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.            Il Direttore Generale con poteri di Rappresentanza e Direttore Tecnico            (Vittorio Romano)</p> 
		<p><b>C. N. S.</b> - SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.            Il Tecnico progettista:            (P.i. - <b>Ciro Vecchiarini</b>)</p> 

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <small>ESSERE AL SICURO</small>	
<small>Data di emissione:</small> <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	<small>TITOLO DEL DOCUMENTO:</small> <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	<small>Pagina:</small> <b>Pag. 2 di 20</b>	<small>Revisione:</small> <b>000</b>

## INDICE

A.4 Centrale operativa aziendale remota h 24 .....	3
A.5 Progetto di gestione della manutenzione .....	8
A.5.1 Manuale d'uso .....	8
A.5.2 Il Manuale di Manutenzione .....	9
A.5.3 Programma di Manutenzione .....	9
A.5.4 Programma di assistenza .....	11
A.5.5 Descrizione del sistema di gestione File Maker Pro .....	11
A.5.6 Piano dei controlli e Programma di manutenzione .....	17
A.5.7 Tempistica degli interventi (SLA) .....	18
A.5.8 Adempimenti successivi ad ogni intervento .....	18
A.5.9 Adempimenti trimestrali .....	18
A.5.10 Adempimenti e interventi con cadenza periodica .....	18
A.5.11 Interventi correttivi .....	19
A.5.12 Magazzino scorta ricambi .....	20

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>		
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 3 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

#### **A.4 Centrale operativa aziendale remota h 24**

Il Consorzio Nazionale Sicurezza è una Società Consortile che opera nel settore della sicurezza integrata.

Per dimensioni e tipologia d'offerta è una struttura unica in Italia.

Svolge attività di progettazione, realizzazione, assistenza e prestazioni di servizi nel settore della sicurezza Bancaria, Industriale, Civile, del Territorio e del Cittadino.

La compagine sociale di CNS è costituita da aziende qualificate e specializzate, con esperienza trentennale nel settore, e che integrano in un'unica struttura tutte le competenze e le professionalità necessarie per coprire tutte le esigenze dell'intero settore della sicurezza.

L'obiettivo è assicurare ai propri Clienti uno standard qualitativo delle prestazioni a livelli di eccellenza e un competitivo rapporto prezzo/prestazioni.

CNS è organizzata in modo da operare con la propria organizzazione sull'intero territorio nazionale anche con Clienti di elevate dimensioni.

Inoltre, grazie alla disponibilità di un'innovativa Centrale Operativa e di un efficace Contact Center, è il partner ideale per sviluppare grandi progetti di sicurezza con Organizzazioni (Aziende o Enti Nazionali, locali).

CNS tramite l'azienda consorzita Tecnovigilanza VIDES fornisce, da oltre 10 anni, servizi centralizzati di Videosorveglianza e Televigilanza con personale specializzato e con qualifica di Guardia Particolare Giurata, operativo 24 ore su 24.

Il Personale ha ricevuto uno specifico addestramento per Videosorveglianza interattiva e per il coordinamento degli interventi su allarme di ogni genere.

In particolare la formazione delle GPG è aggiornata periodicamente con attività in aula e con simulazioni di emergenze o di sospetto allarme.

Grazie a strutture tecnologicamente evolute CNS fornisce servizi di:

- MULTI ACTIVE SECURITY MONITORING
- CONTACT CENTER e HELP DESK

Tecnovigilanza VIDES è detentrica di regolare Autorizzazione Prefettizia ed in possesso dei requisiti riportati nella certificazione di qualità UNI 10891:2000 e UNI 11068:2005 necessari per svolgere un'attività di vigilanza privata.



	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <small>ESSERE AL SICURO</small>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 4 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

### *Multi Active Security Monitoring – (MASM)*

Il MASM rappresenta le attività offerte dal CNS in tema di Centrale Operativa.

Nel dettaglio, CNS è in grado di offrire servizi di:

- *Sicurezza di siti a rischio.*

Monitoraggio H24 ed attivazione delle procedure di repressione per siti a rischio quali:  
 Banche - Stazioni ferroviarie - Centrali idriche – Centri commerciali – Aree di parcheggio auto e depositi veicoli industriali.

- *Sicurezza urbana.*

Videosorveglianza urbana integrata con colonnine SOS per la richiesta di soccorso per la sicurezza pubblica e privata dei cittadini e del pubblico patrimonio.

- *Assistenza al cittadino.*

Monitoraggio e gestione in remoto di allarmi provenienti da postazioni di richiesta di soccorso distribuite su siti fissi o mobili, come treni in corsa e stazioni.

- *Gestione accessi a distanza.*

Monitoraggio remoto di veicoli industriali e mezzi pubblici in entrata ed uscita dalle aree di deposito e di scarico merci tramite un sofisticato sistema di riconoscimento targhe.

- *Gestione allarmi a distanza – numero verde 800.18.13.13.*

Gestione a distanza di allarmi provenienti da linea verde dedicata ai clienti CNS per richieste di soccorso, anti malore o anti crimine.

- *Sicurezza trasporto merci pericolose.*

Monitoraggio del sistema di autotrasporti merci pericolose tramite videocontrollo dei mezzi in transito presso i principali nodi di smistamento merci, realizzazione di mappe interattive tramite monitoraggio GPS degli automezzi.

Tale attività viene attualmente espletata nell'ambito del progetto ULISSE tramite la rilevazione del transito degli autoveicoli trasportanti merci pericolose attraverso i nodi logistici del porto di Salerno, l'interporto Campano, l'Interporto Sud Europa.

- *Monitoraggio e controllo centralizzato allarme e videosorveglianza – SISTEMA PCMS.*

Monitoraggio eventi, videosorveglianza e controllo di agenzie bancarie e di siti sensibili tramite l'utilizzo di protocolli di comunicazione TCP/IP e avanzate tecniche di analisi video intelligente: SISTEMA PCMS, tecnologia proprietaria realizzata in collaborazione con il Dipartimento di Informatica e Sistemistica della Facoltà di Ingegneria Elettronica Federico II di Napoli.

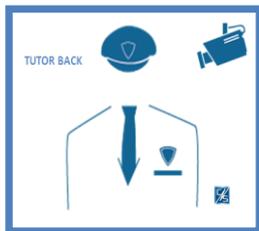
	<p><b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b></p>		
<p>Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	<p>TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i></p>	<p>Pagina: <b>Pag. 5 di 20</b></p>	<p>Revisione: <b>000</b></p>

- *Monitoraggio interattivo – TUTOR BACK.*

Attività di monitoraggio interattivo e vigilanza bi-direzionale tramite un Servizio di Guardia Virtuale – TUTOR BACK – presso agenzie bancarie ed esercizi commerciali con la finalità di limitare, dissuadendo, atti di natura criminosa.

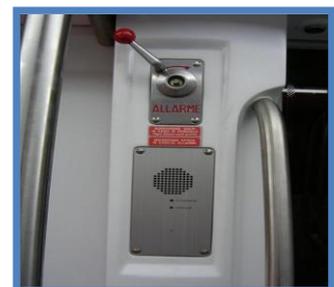
- *Gestione impianti industriali.*

Controllo e Telegestione degli allarmi antincendio e spegnimento automatico, monitoraggio del risultato degli interventi di contrasto di sistemi installati presso opifici industriali.



Lista Telecamere - Sito STARS STU1		
Identificativo	Camera	Descrizione
1	TLC01	TLC01
2	TLC02	TLC02
3	TLC 03	TLC 03
4	TLC 04	TLC 04

**PCMS**



	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 6 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

## CONTACT CENTER - HELP DESK

CNS tramite il servizio di Contact Center e Help Desk, garantisce la sicurezza e l'efficienza funzionale degli impianti del committente, la fruizione dell'attività commerciale ed il monitoraggio degli impianti finalizzato alla verifica funzionale, all'efficienza e all'efficacia, con l'attenta gestione della manutenzione.

Le procedure che governano questa attività sono state sviluppate con la metodologia LEAN SIX SIGMA (orientata alla conquista della Qualità Totale) e tramite l'utilizzo di strumenti informatici all'avanguardia, tra cui il potente software G.A.M.E. – Gestione Assistenza e Manutenzione Evoluta.

Tramite questo strumento, completamente personalizzabile (in una logica che potremmo definire "sartoriale") in base alle esigenze dei clienti, il Contact Center ha la possibilità di gestire:

- Interventi su chiamata, tramite associazione di ticket unici per ogni chiamata ricevuta.
- Attività su commissione.
- Visite di manutenzione preventiva.
- G.I.M. (Gestione via web degli interventi su chiamata).
- Protocollo lettere ed offerte (sempre relazionate al punto operativo oggetto della missiva).
- Riparazioni effettuate c/o il laboratorio CNS o c/o le case costruttrici.
- Anagrafiche dei siti oggetto delle ns. attività
- Monitoraggio real-time dello SLA e dei KPI personalizzati per ciascun cliente.
- Consuntivazione delle attività mensili divise per cliente secondo listini e convenzioni personalizzate.

### Flusso delle attività:

N°	Attività	Competenza	Descrizione
1	Generazione ticket (WEB-MAIL-FAX-TEL).	Help Desk	Tramite i mezzi a disposizione della committente, provvede a richiedere il servizio.
2	Analisi e inoltro ticket a Fornitore	Help Desk	L'Help Desk analizza la richiesta, ne assegna la priorità e provvede ad attivare il fornitore del servizio oggetto della richiesta.
3	Presa in carico (WEB-MAIL-FAX-TEL).	Fornitore Servizi	Il fornitore comunica all'Help Desk la data e ora in cui è previsto l'intervento in loco indicando i nominativi del personale impiegato.
4	Espletamento del servizio	Fornitore Servizi	Erogazione del servizio richiesto.
5	Chiusura Ticket (WEB-MAIL-FAX)	Fornitore Servizi	Il fornitore trasmette all'Help Desk il verbale controfirmato dal fruitore del servizio.
6	Controlli finali	Help Desk	L'Help Desk effettua i controlli necessari alla corretta esecuzione del ticket. Nel caso sia necessario un ulteriore intervento il flusso torna al punto 2.
7	Archiviazione e Statistiche Real Time	Help Desk	In questa fase l'Help Desk archivia e monitora costantemente in tempo reale le performance dei fornitori.



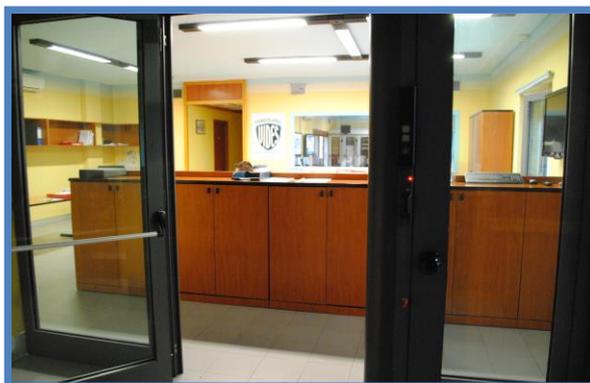
	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <p style="text-align: center;"><b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 7 di 20	Revisione: 000

### La Struttura

Nel complesso di Casandrino (NA) di oltre 20.000 mq., CNS ha allestito da oltre 10 anni la propria Centrale Operativa funzionante 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno.

La Centrale Operativa del CNS è stata realizzata in conformità alla norma tecnica UNI 11068/2005 e possiede i requisiti previsti dalla Legge in merito (D.M. 5%/1990 n. 46 e D.M. 22/1/2008 n. 37).

E' dotata di innovativi sistemi di Supervisione e Controllo delle immagini gestite che la portano ad essere tecnologicamente tra le più sviluppate ed organizzate nell'intero panorama nazionale.



La protezione dei dati trattati viene garantita da un ambiente completamente blindato e dotato di un moderno sistema di controllo accessi.

CNS è , inoltre , in possesso del prestigioso attestato NOS (Nulla Osta Sicurezza) ai sensi del D.P.C.M. 12 luglio 2009, per il trattamento di dati di livello "RISERVATISSIMO".

CNS ha studiato un sistema di centralizzazione degli allarmi e video estremamente avanzato. Si base sui più moderni software di monitoraggio tecnologico e territoriale ed è così flessibile da essere compatibile con i sottosistemi delle principali marche. Il sistema rispetta le regole dello standard CEI-ABI 79.



Il sistema inoltre permette di gestire e visualizzare diverse sorgenti video, che possono essere distinte in 3 macro categorie:

- Sorgenti Video (TVCC, DVD Player, DVR, etc.)
- TCP/IP (tutte le immagini digitalizzate ed inviate tramite protocollo di comunicazione basato sulla rete internet)
- Sorgenti RGB (Segnale video classico basato sulla suddivisione dei colori Red, Green, Blue. E', ad esempio, la tecnica di trasmissione del segnale video utilizzata dai monitor per PC.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <small>ESSERE AL SICURO</small>	
Data di emissione: <p style="text-align: center;"><b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 8 di 20	Revisione: 000

## A.5 Progetto di gestione della manutenzione

Il progetto del CNS prevede lo svolgimento del servizio di Assistenza e Manutenzione che sarà rispondente alle prescrizioni del Piano di Manutenzione che verrà predisposto in accordo con la **stazione appaltante prima dell'avvio delle attività** ed in particolare avrà lo scopo di stabilire un rapporto soddisfacente tra lo stato di funzionalità del sistema installato e il mantenimento dello standard qualitativo.

Il Piano di Manutenzione, consiste nella programmazione del complesso di attività inerenti la manutenzione di cui si prevedono la frequenza, i costi e le strategie di attuazione nel tempo.

Il Piano di Manutenzione si compone dei seguenti strumenti operativi:

- Il Manuale d'uso;
- Il Manuale di Manutenzione ;
- Il Programma di Manutenzione .

### A.5.1 Manuale d'uso

**Il Manuale d'uso** è un documento tecnico che è a corredo delle parti più importanti dei sistemi installati e sarà uno strumento importante per l'attività degli operatori di sistema, sarà fornito agli operatori stessi nell'ambito del corso di formazione ed addestramento. Il manuale permetterà agli operatori di conoscere le modalità di corretta gestione e di fruizione degli impianti, nonché tutti gli elementi necessari per evitare le utilizzazioni improprie e per eseguire tutte le operazioni atte alla sua conservazione che non richiedono conoscenze specialistiche.

Il Manuale d'uso permetterà inoltre di riconoscere tempestivamente i fenomeni di deterioramento anomalo o guasti al fine di sollecitare ed indirizzare gli interventi specialistici.

Il Manuale d'uso è quindi uno strumento per la conduzione del sistema è pertanto necessario per :

- L'istruzione degli operatori sul corretto utilizzo del sistema e sulla gestione periodica delle principali componenti tecnologiche;
- La modalità di risparmio energetico e la riduzione dei costi di esercizio del sistema;
- Il rispetto delle procedure di sicurezza nell'esercizio e nell'uso delle componenti del sistema.

Il Manuale d'uso avrà una stesura preliminare nella fase di progettazione esecutiva e sarà poi aggiornato nelle successive fasi di esecuzione degli impianti fino alla ultimazione del sistema.

Durante il processo di realizzazione impiantistica saranno raccolte tutte le informazioni utili per la compilazione del Manuale d'uso e di conduzione.

In definitiva la stesura finale del Manuale d'uso e di conduzione sarà un documento in grado di:

- Congegnare un sistema di raccolta delle informazioni di base e di aggiornamento a seguito degli interventi di conduzione, che aiuti a mantenere correttamente il sistema nelle sue parti;
- Consentire la pianificazione e l'organizzazione più efficiente ed efficace oltre che economica della conduzione del sistema;
- Istruire gli operatori e gli utilizzatori del sistema sul corretto uso e su eventuali intervento di piccola manutenzione nonché sulla corretta interpretazione degli indicatori dello stato di guasto o malfunzionamento;
- Permettere il conseguimento di risparmi di gestione sia energetici che di usura e consumo delle componenti tecnologiche;
- Razionalizzare l'impiego delle risorse da impiegare per il funzionamento del sistema;

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 9 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

- Assegnare in maniera precisa la competenza e la responsabilità per l'espletamento delle singole operazioni di conduzione e definire i rapporti tra i vari operatori che intervengono nel processo di conduzione;
- Garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza connessi alla conduzione ed all'uso delle componenti tecnologiche sia per gli operatori che per il funzionamento del sistema;
- Rendere noti i rischi connessi con l'uso e la conduzione del sistema e delle principali componenti tecnologiche.

### **A.5.2 Il Manuale di Manutenzione**

**Il Manuale di Manutenzione** è un documento tecnico che è a corredo degli impianti, e sarà uno strumento importante per fornire agli operatori tecnici del servizio di manutenzione le indicazioni necessarie per l'esecuzione della corretta manutenzione dell'impianto delle sue componenti tecnologiche.

Il Manuale di Manutenzione sarà quindi uno strumento importante di supporto all'esecuzione del servizio di manutenzione e fornirà tutte le informazioni occorrenti per un servizio razionale economico ed efficiente sul sistema installato.

Gli operatori tecnici utilizzeranno le schede di servizio opportunamente predisposte per guidare gli interventi di manutenzione e di ispezione, nonché per la raccolta delle informazioni sugli interventi eseguiti al fine dell'aggiornamento del sistema informativo.

Gli obiettivi del Manuale di Manutenzione sono quindi così riepilogabili:

- Istruire un sistema di raccolta delle informazioni di base e di aggiornamento a seguito degli interventi di conduzione, che aiuti a mantenere correttamente il sistema nelle sue parti;
- Consentire la pianificazione e l'organizzazione delle strategie di manutenzione più adeguate ed efficienti oltre che economiche per il mantenimento del sistema;
- Istruire gli operatori tecnici sulla corretta ed efficace esecuzione degli interventi di ispezione e manutenzione;
- Definire le istruzioni e le procedure per controllare gli standard di qualità del servizio (SLA);
- Razionalizzare l'impiego del sistema per prolungarne il ciclo di vita;
- Conseguire il risparmio di gestione sia di contenimento dei consumi energetici e di riduzione dei guasti e malfunzionamenti;
- Consentire una razionale pianificazione ed organizzazione del servizio di manutenzione;
- Definire in maniera precisa la competenza e la responsabilità nei riguardi delle norme per la salute e sicurezza sul lavoro;
- Garantire il rispetto dei requisiti di sicurezza connessi alla esecuzione degli interventi di manutenzione sulle componenti tecnologiche del sistema;
- Definire le competenze per l'espletamento delle singole operazioni manutentive.

### **A.5.3 Programma di Manutenzione**

**Il Programma di Manutenzione** costituisce lo strumento di gestione degli interventi manutentivi pianificati e programmati.

Attraverso il piano si programmano nel tempo gli interventi, si definiscono le professionalità e le risorse da allocare, si ottimizzano le economie gestionali ed organizzative, si prevedono i controlli periodici e programmati per la verifica e il ripristino dei corretti parametri di funzionamento degli apparati.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 10 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

Il Piano di Manutenzione sarà teso a prevenire gli eventuali guasti ed il degrado degli impianti, quindi mantenere in costante efficienza dispositivi costituenti gli impianti.

L'attività inoltre assicurerà l'adeguamento tecnologico dell'hardware ed apporterà gli aggiornamenti software necessari.

Nel dettaglio sono previste su ciascun impianto le seguenti **verifiche di controllo semestrale**:

### **INTERCONNESSIONI**

- Controllo delle impedenze di linea e della resistenza elettrica delle connessioni piu importanti.
- **Operazioni di controllo da eseguire sulle apparecchiature di sicurezza sistemi di videosorveglianza (TVCC):**

#### **UNITA' DI RIPRESA**

- Controllo della tensione di alimentazione.
- Messa a fuoco dell'immagine e pulizia ottiche.
- Verifica con i filtri appositi della funzionalità delle eventuali ottiche autoiris.
- Verifica dell'apertura del diaframma, per le ottiche non autoiris.
- Controllo di livello dei segnali di sincronismo e video.
- Allineamento dell'immagine ed orientamento corretto verso la zona sensibile.
- Verifica dell'uscita video simmetrica, verifica dei parametri di regolazione software interni alle telecamere, per adeguarsi ad eventuali modifiche di inquadratura e/o illuminazione.
- Verifica del circuito di riscaldamento per le telecamere esterne e del circuito di illuminazione esterna.

### **CENTRALE ALLARMI**

#### **UNITA' DI SELEZIONE AUTOMATICA/MANUALE DELL'IMMAGINE**

- Verifica delle commutazioni sulle varie uscite e regolazione eventuale dei tempi (per l'impianto del Castello verifica della funzionalità dei ciclici sui dodici canali di uscita).
- Verifica funzionalità delle eventuali tastiere collegate.
- Controllo eventuali festività, impostazione ora legale/solare, programma di accensione e spegnimento, regolazione ora.
- Controllo del livello di segnale video verso il videoregistratore, per ogni segnale video presente all'ingresso .
- Pulizia generale.
- Verifica funzionalità generale.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 11 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

#### UNITA' DI VIDEO – REGISTRAZIONE – HD RECORDER

- Prova di registrazione e riproduzione delle immagini video per ogni telecamera esistente.
- Funzionamento dell'orologio di programmazione giornaliera e settimanale (programmazione oraria e arresto/ripresa videoregistrazione a fine/inizio giornata , impostazione ora legale/solare, regolazione ora.
- Test e verifica sistema video allarme.
- Pulizia generale.
- Controllo del corretto funzionamento del circuito di accensione/spegnimento automatici telecamere e video.
- Controllo dell'indicatore corretto funzionamento dell'hard disk.
- Controllo delle eventuali batterie in tampone.
- Controllo dell'usura del supporto magnetico.

#### UNITA' DI CONTROLLO (MONITOR)

- Pulizia generale e controllo delle ventole di raffreddamento per i monitor .
- Verifica della deflessione verticale-orizzontale dell'immagine.
- Tenuta sincronismi.
- Livello di luminosità, contrasto e controllo.

#### A.5.4 Programma di assistenza

Il programma di Assistenza e Manutenzione proposto dal Consorzio Nazionale Sicurezza sarà conforme al documento Piano di Manutenzione al quale sono state implementate alcune migliorie di seguito esposte.

Il piano di manutenzione sarà in grado di garantire il continuo e corretto funzionamento del sistema proposto per tutto il periodo di assistenza.

Il C.N.S. annovera nel proprio organico prestigiose figure professionali (Ingegneri, Periti Informatici, Tecnici specializzati) che hanno fornito il loro prezioso contributo nei vari progetti di ricerca in cui il Consorzio è stato impegnato in collaborazione con l'Università di Napoli e con il C.N.R. di Napoli ed inoltre hanno partecipato attivamente alla progettazione e realizzazione di alcuni importanti sistemi di videosorveglianza urbana o di videosorveglianza di siti strategici quali Stazioni Ferroviarie, Porti o Aeroporti.

La gestione del servizio di Assistenza Tecnica, Manutenzione e prestazione di Garanzia è gestita dal C.N.S. attraverso **Centro di Servizio/Call Center - Help desk funzionante secondo il modello SPOA** (Single Point Of Access) e dalla **Centrale Operativa (COS) attiva 24 ore su 24** che impiegano allo scopo il sistema informatico **File Maker Pro** che consente avanzate ed innovative performance della gestione stessa del servizio.

#### A.5.5 Descrizione del sistema di gestione File Maker Pro

Compito del **Sistema File Maker Pro** è di raccogliere le richieste pervenute ed, in base ai dettagli forniti dal richiedente, evadere la richiesta in modalità self service oppure notificare l'avvenuta assegnazione del caso all'esperto aziendale della Rete di Assistenza Tecnica, opportunamente censito e profilato in una base dati di supporto al sistema.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <p style="text-align: center;"><b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 12 di 20	Revisione: 000

Il sistema è predisposto per la gestione di più canali (web, mail, mobile). L'intero processo di gestione del **ticket è automatizzato** mediante un sistema per la modellazione di workflow, definendo attributi quali: step elementari, condizioni per l'attivazione di step successivi, meccanismi automatici di inoltro e/o notifica, attori.

Il sistema consente di utilizzare processi dinamici: ovvero, disegnato il processo in fase di start up, questo non rimane fisso nel tempo ma è in grado di adattarsi a nuove condizioni derivanti dall'utilizzo reale dello stesso processo. Ciò significa, ad esempio, utilizzare processi che si **"autoaggiornano"** nel tempo inserendo automaticamente nuovi step e/o attori col fine di ottimizzare i tempi di evasione dell'intero processo.

Nella fase di esecuzione del processo vengono assegnate le varie attività attraverso questo sistema.

Il sistema di assegnazione utilizza la knowledge base per analizzare e classificare i profili adatti nell'ambito della Rete di Assistenza Tecnica allo svolgimento dell'attività, tenendo conto di fattori quali: disponibilità, skill richiesto e relativo grado di preparazione, dislocazione territoriale, tempo medio di completamento del passo. Completata la fase di assegnazione della richiesta, il sistema consente la consultazione della richiesta di servizio, da parte del tecnico incaricato.

Il sistema di gestione **File Maker Pro** costituisce un repository di informazioni e conoscenza. Compito del sistema è classificare ed associare le informazioni che vengono inserite al fine di fornire uno strumento utile a supporto delle attività di presa in consegna delle richieste, attività sul campo e attività di analisi statistiche, nonché alla **tracciabilità di ogni fase di attività**.

Attraverso questo sistema è possibile inserire e classificare gli interventi effettuati, i workaround impiegati, informazioni aggiornate sulle procedure di intervento sui sistemi in manutenzione, problemi noti nelle fasi di intervento, informazioni sul personale impiegato.

Il sistema gestisce la schedulazione delle attività di manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria.

Le attività possono essere inserite impostando un piano di verifiche periodiche associate ad ogni tipo di sistema in gestione, consentendo anche di variare dinamicamente la schedulazione, gestendo gli interventi di manutenzione evolutiva e straordinaria durante il periodo pianificato di manutenzione ordinaria.

Il sistema File Maker Pro costituisce una soluzione integrata per il monitoraggio dei servizi e dei processi erogati. Tale sistema è utilizzabile per fornire un supporto ulteriore alle attività di intervento attivo dei sistemi oggetto della manutenzione.

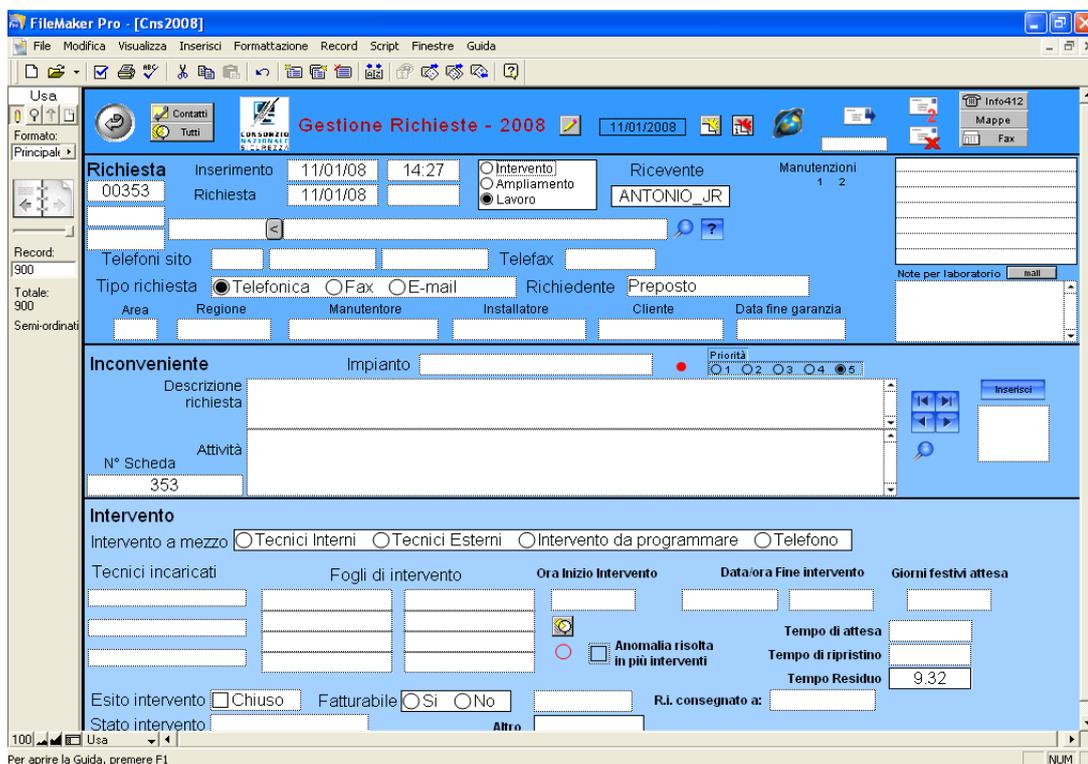
Il sistema fornisce le seguenti funzionalità:

- ◆ Monitoring in tempo reale;
- ◆ Monitoring dei file di log, eventi e segnalazioni;
- ◆ Segnalazioni e report automatizzati in base a vincoli e soglie imposte dalla gestione;
- ◆ Report sullo stato degli interventi e delle richieste;
- ◆ Grafici di performance e Cruscotti di controllo;

Per ogni richiesta d'intervento il sistema registra:

- Data/ora di ricezione dell'intervento;
- Origine della richiesta ed, eventuale, nominativo del richiedente;
- Modalità di ricezione;
- La descrizione della problematica segnalata e quella accertata;
- Tipologia ed identificazione dei tecnici interessati alla risoluzione;
- Orari di Inizio e fine dell'intervento;
- Eventuale tempo residuo di intervento per il ripristino del disservizio.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <p style="text-align: center;"><b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 13 di 20	Revisione: 000



L'applicativo è logicamente diviso in più blocchi, di seguito li descriviamo brevemente.

- Blocco richiesta d'intervento: identifica univocamente il sito oggetto dell'intervento, specificando la zona relativa, la data e l'ora dell'intervento, l'operatore che la riceve.
- Blocco descrizione dell'evento: identifica la tipologia dell'impianto e dell'intervento, descrive la richiesta, la priorità dell'intervento stesso e la presunta attività da eseguire.
- Blocco intervento: indica le eventuali tempistiche di intervento per soddisfare gli SLA concordati con il cliente, identifica i tecnici intervenuti, lo stato dell'intervento e l'esito dello stesso.

L'applicativo permette inoltre di verificare immediatamente gli interventi di manutenzione effettuati o da effettuare sul sito, di verificare la consistenza dell'impianto oggetto dell'intervento, di inviare email relative alla fase di svolgimento dello stesso.

Il segno della matita permette l'apertura di una nuova richiesta, contraddistinta da un **numero identificativo unico e progressivo (Ticket)** della richiesta di intervento.

Successivamente l'operatore identifica il sito oggetto della richiesta, i campi sono direttamente collegati alla tabella "Ditte" dove si definisce, sito per sito, la completa consistenza dell'impianto, partendo dai dati anagrafici quali cliente, identificativo del cliente, sito, posizione geografica, riferimento del cliente, etc...

I valori di data e ora di inserimento sono automatici e relativi alla data ed ora di creazione della richiesta, mentre quelli associati al campo "Richiesta" sono relativi alla ricezione della richiesta, quindi della ricezione del fax, se aperta via fax, dell'email o della richiesta telefonica, come da evidenziare nel campo "tipo richiesta".

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 14 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

In automatico il sistema evidenzia l'operatore ricevente la richiesta, acquisendola dal PC client che istanzia la nuova apertura dell'intervento. Il sistema, inoltre, interfacciandosi con le altre tabelle, carica in automatico il manutentore di riferimento, campi comunque modificabili nel caso vi sia necessità.

Se il sito oggetto dell'intervento risulta essere in garanzia, viene in automatico evidenziata la data di fine garanzia, così come indicate date e note relative al contratto di manutenzione.

Il sistema permette in automatico di preparare un **pre-stampato da inviare come notifica al cliente**, via fax o via email con le informazioni inserite e, in automatico, propone sia il numero di fax, e/o indirizzo di email, del cliente e del sito di riferimento sia del manutentore indicato.

Successivamente alla fase di apertura dell'intervento l'operatore inserisce i dati relativi alla fase di descrizione dell'intervento stesso. In particolare inserirà la descrizione dell'anomalia pervenuta, indicherà la tipologia della problematica (ad esempio se relativa all'impianto di allarme, di videosorveglianza o altro), il livello di priorità dell'evento, l'eventuale numero di scheda (riferimento segnalazione del cliente) e l'attività prevista da eseguire.

Il campo attività viene utilizzato anche per indicare le attività effettivamente svolte dal tecnico.

Tutti i campi presenti in tale sezione sono inseriti nel corpo del fax o della email inviata.

Successivamente viene descritta la fase di realizzazione dell'intervento, che può essere effettuata anche on line, collaborando con il responsabile del sito, istruendolo sulle operazioni da eseguire.

Vi è poi una parte dedicata al/ai tecnici intervenuti sul posto, considerando che l'anomalia riscontrata, in alcuni casi, può essere risolta in più interventi.

Vi sono poi una serie di flag che permettono di definire se l'intervento è stato completamente risolto, se è stato necessario effettuare più interventi per la sua completa risoluzione, se fatturabile, etc..

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 15 di 20	Revisione: 000

**Intervento**

Intervento a mezzo  Tecnici Interni  Tecnici Esterni  Intervento da programmare  Telefono

Tecnici incaricati	Fogli di intervento	Ora Inizio Intervento	Data/ora Fine intervento	Giorni festivi attesa
A - Tacente Daniele	20650/E	07/01/08	15.30	07/01/2008 16.30

Anomalia risolta in più interventi  
 Tempo di attesa: 4.16  
 Tempo di ripristino: 5.16  
 Tempo Residuo: 6.44

Esito intervento  Chiuso Fatturabile  Si  No R.I. consegnato a:

Stato intervento  Altro

Particolare importanza assumono i campi relativi alle **tempistiche di intervento**. Infatti, a seconda degli accordi e contratti esistenti con singoli clienti, è importante soddisfare i livelli di prestazione concordati o determinati contrattualmente (**indicatori SLA**) o tempi massimi di intervento e risoluzione.

In tal caso, il sistema elabora i campi relativi a data/ora di richiesta dell'intervento, la data ed ora di inizio e quella di fine intervento per indicare il tempo di attesa, cioè il tempo intercorso tra l'apertura dell'intervento e l'inizio dell'intervento, il tempo di ripristino, cioè il tempo intercorso tra l'apertura dell'intervento e la sua chiusura positiva, oltre al "Tempo Residuo" cioè il tempo rimanente per soddisfare i valori contenuti negli indicatori SLA indicati.

Associato al sistema di gestione degli interventi sono stati sviluppati nel tempo un considerevole numero di differenti report che permettono di effettuare l'analisi dell'evoluzione della commessa di manutenzione dei siti.

La successiva figura evidenzia i pulsanti di richiamo delle singole funzionalità di report esistenti. Si evidenzia che lo sviluppo del software di gestione è completamente nelle disponibilità del CNS, per cui qualsiasi modifica migliorativa può essere immediatamente eseguita.

Particolare rilevanza assumono quei report che permettono di eseguire una analisi per comprendere la tipologia di guasto **che accade con maggiore frequenza**, cosa che permette di individuare eventuali carenze sia in componenti HW sia nelle modalità di risoluzione delle anomalie.

Inoltre essi permettono di individuare velocemente quei siti ove l'anomalia si presenta con maggiore frequenza e, permette, di comprenderne le ragioni, per cui si può studiare una opportuna soluzione.

Questa applicazione è di particolare importanza perché il sistema evidenziando la ripetitività dell'inconveniente permette di risolvere eventuali difettosità di componenti del sistema o la inadeguatezza delle soluzioni in precedenza applicate.

Il sistema comprende una sezione definita **Menù Utilità**, per il supporto alla gestione degli interventi, e identifica la completa consistenza dell'impianto, e tutte le informazioni relative allo storico ed al programma degli interventi sul singolo impianto.

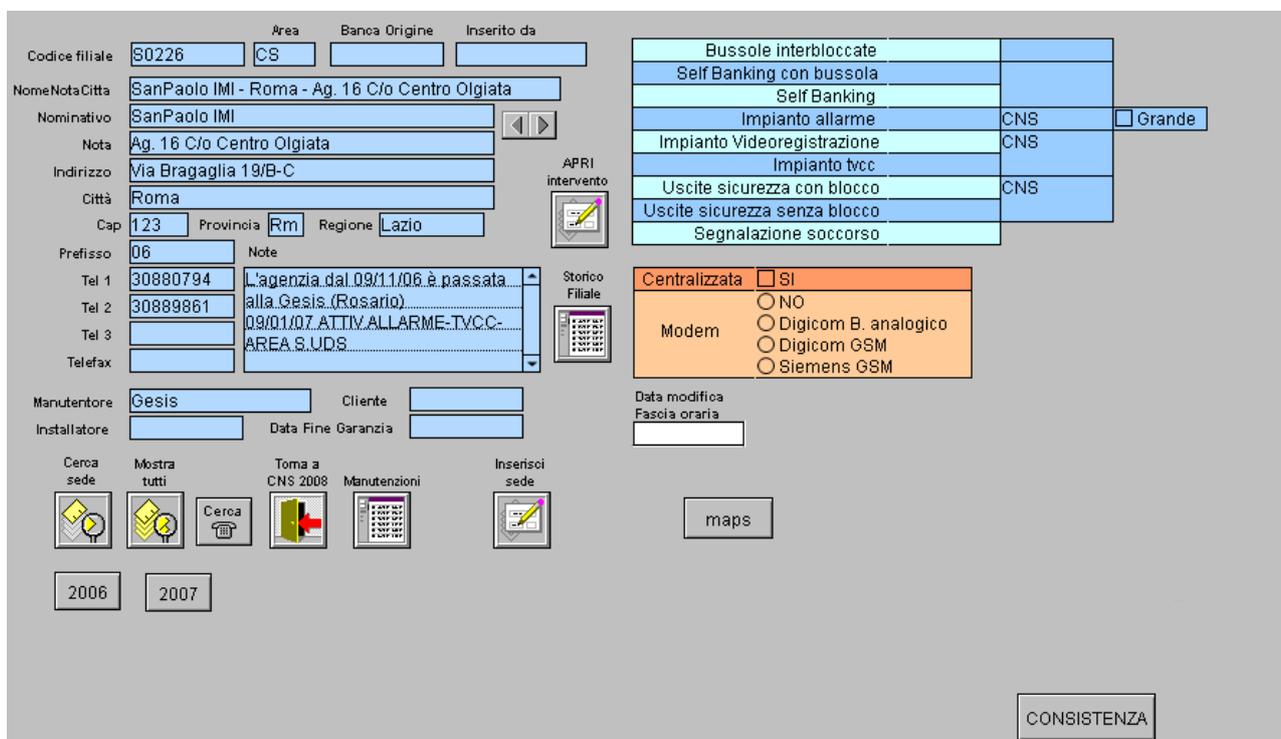
	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 16 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

## Menu utilità

STAMPA	RICERCA	VARIE	VECCHI	REPORT
Interventi per Bari	Per Cliente	Edita interventi aperti	<b>Principale</b>	Fax per Centrale Operativa B.N.
Interventi per Roma	Per Tecnico	Interventi chiusi senza R.I.	disponibile	Fax per Geom. Lento
Aperti divisi per Regione	Per Sede	Aperti non assegnati		<b>Interventi fatturabili</b>
Aperti per una Regione	Per Regione	Aperti per giornata		<b>Orari</b>
Aperti divisi per Regione (fogli singoli)	Interventi Aperti per Manutentore	Resoconto SanPaolo		<b>Consuntivi</b>
Aperti divisi per Manutentore	Lavori Aperti per Manutentore	Esporta File Excel		<b>Report Intesa</b>
Interventi aperti divisi per Manutentore	Ampliamenti Aperti per Manutentore	<b>File Excel Intesa</b>		<b>Elenco Excel SanPaolo</b>
Lavori aperti divisi per Manutentore	<b>Ricerca veloce ?</b>			

Permette cioè di identificare completamente il sito, il cliente di riferimento, tutte le informazioni relative al sito e al responsabile del sito per il cliente, il manutentore di riferimento, oltre a descrivere la consistenza dell'impianto, indicando le tipologie di monitoraggio, se gli impianti installati sono o meno centralizzati.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 ESSERE AL SICURO	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 17 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>



The screenshot shows a software interface for managing site data. It includes several sections:

- Site Information:** Fields for 'Codice filiale' (S0226), 'Area' (CS), 'Banca Origine', 'Inserito da', 'Nome/Nota/Città' (SanPaolo IMI - Roma - Ag. 16 C/o Centro Olgiata), 'Nominativo' (SanPaolo IMI), 'Nota' (Ag. 16 C/o Centro Olgiata), 'Indirizzo' (Via Bragaglia 19/B-C), 'Città' (Roma), 'Cap' (123), 'Provincia' (Rm), 'Regione' (Lazio), 'Prefisso' (06), and phone numbers (Tel 1: 30880794, Tel 2: 30889861).
- Equipment List:** A table listing various security features:
 

Bussole interbloccate		
Self Banking con bussola		
Self Banking		
Impianto allarme	CNS	<input type="checkbox"/> Grande
Impianto Videoregistrazione	CNS	
Impianto tvcc		
Uscite sicurezza con blocco	CNS	
Uscite sicurezza senza blocco		
Segnalazione soccorso		
- Modem Configuration:** A section for 'Modem' with options:
  - Centralizzata  SI
  - NO
  - Digicom B. analogico
  - Digicom GSM
  - Siemens GSM
- Navigation and Tools:** Buttons for 'Cerca sede', 'Mostra tutti', 'Torna a CNS 2008', 'Manutenzioni', 'Inserisci sede', and 'maps'. There are also year selection buttons for 2006 and 2007.
- Consistency Button:** A button labeled 'CONSISTENZA' is located at the bottom right of the interface.

Il pulsante "CONSISTENZA" permette di evidenziare la consistenza del sito in maggiore dettaglio.

Una ulteriore sezione del sistema, strettamente correlata con l'applicativo principale di gestione degli interventi, permette di avere completamente sotto controllo la situazione delle manutenzioni per singolo sito, permette di definire il numero di manutenzioni per sito e per tipologia di impianto. Inoltre, definito il periodo della manutenzione, permette di evidenziare scadenze nella visita manutentiva ed il Piano completo di Manutenzione.

### A.5.6 Piano dei controlli e Programma di manutenzione

Con il sistema File Maker Pro potranno essere programmati e scadenziati il **Piano dei Controlli** ed il **Programma di Manutenzione** con le frequenze dei controlli periodici e degli interventi previsti contrattualmente nonché le operazioni associate, che saranno raccolte sotto forma **Manuale di Manutenzione e di Schede di dettaglio** delle operazioni da eseguire in ciascun intervento con gli operatori coinvolti e la qualifica degli stessi.

Il Piano di Manutenzione è la programmazione dei controlli con la definizione per ciascuna tipologia di componente e parte d'impianto, il tipo di verifica e la frequenza del controllo programmato, sarà conforme alle indicazioni del documento omologo pubblicato dalla Committente – Piano di Manutenzione dell'Opera- e assicurerà tutte le operazioni prestazionali previste ed in ogni caso sarà verificato in accordo con il Responsabile di funzione, dei comuni in questione, dell'attività manutentiva. La proposta del Consorzio Nazionale Sicurezza prevede inoltre rispetto al POM pubblicato **alcune migliorie** in termini **prestazionali e di tempistica** che di seguito andremo meglio a dettagliare.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <p style="text-align: center;"><b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b></p>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: Pag. 18 di 20	Revisione: 000

### A.5.7 Tempistica degli interventi (SLA)

Per lo svolgimento del servizio, il C.N.S. rispetterà le seguenti disposizioni:

- Ricezione della richiesta presso la Centrale Operativa funzionante **24 ore su 24** di tutti i giorni dell'anno, festivi compreso.
- Svolgimento del servizio di Assistenza manutentiva, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.
- Tempo di intervento a seguito di chiamata **entro le 4 ore** lavorative.
- Tempo di risoluzione del guasto ordinario non bloccante e dell'effettuazione della riparazione **entro le 24 ore**.
- Tempo di risoluzione del guasto grave bloccante, che compromette la funzionalità complessiva del sistema, **entro le 12 ore** lavorative salvo cause di forza maggiore da dimostrare.
- Tempo di risoluzione del guasto non bloccante, che compromette la funzionalità parziale di una o più telecamere del sistema, **entro le 24 ore** lavorative salvo cause di forza maggiore da dimostrare.

### A.5.8 Adempimenti successivi ad ogni intervento

Alla fine di ogni visita e/o intervento, il sistema File Maker Pro archiverà immediatamente ed obbligatoriamente, uno specifico Rapporto di intervento sulla natura dell'intervento effettuato che sarà inviato in copia al competente ufficio dell'Amministrazione Committente .

L'archivio con tutti i Rapporti di intervento dello specifico impianto, cronologicamente conservati, costituirà il Registro d'impianto che il C.N.S. terrà a disposizione del Committente.

### A.5.9 Adempimenti trimestrali

Alla fine di ogni trimestre, il CNS trasmetterà all'Ufficio Tecnico del Comune di Ercolano, un rapporto d'attività trimestrale distinto per singolo impianto da fornirsi su supporto cartaceo e informatico da gestire anche tramite posta elettronica.

Si evidenzia comunque che : il controllo e la manutenzione degli impianti oggetto del presente appalto rispetterà le normative vigenti ed in particolare:

- il testo unico D.Lgs. 81/2008, il D.M. del 22 gennaio 2008;
- le norme CEI 79-2 / 79-3/CEICLCTS 50131, la norma CEI 79-4, la norma CEI 79-10 / CEI EN50132, per la realizzazione e la manutenzione degli impianti antintrusione, antifurto ed antirapina;;
- la norma CEI 65-8 per la realizzazione e manutenzione degli impianti elettrici utilizzatori;
- D.M. 37/08 - "Regolamento per riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti".
- Raccomandazioni dell'Autorità garante della Privacy e Regolamento comunale per la gestione delle immagini da inpaint di videosorveglianza.

### A.5.10 Adempimenti e interventi con cadenza periodica

Gli interventi periodici saranno eseguiti con la cadenza prevista dal Piano di Manutenzione dell'Opera in conformità al piano dei controlli descritti sulle singole schede di dettaglio (settimanale, mensile, trimestrale, semestrale annuale e infine quando necessario).

Gli interventi di controllo e verifica previsti dal Piano di Manutenzione, saranno eseguiti da un tecnico specializzato ed un tecnico di supporto per gli interventi sugli impianti di telecamere e sui sistemi di videoregistrazione, di visualizzazione, di funzionalità software e di cablaggio.

Si precisa che il servizio sarà con la formula "full service", cioè saranno assicurati tutti gli interventi a richiesta, senza limitazione di numero e di tempo, e saranno compresi e compensati tutti i componenti e gli apparati che, per guasto o anomalia, necessitano di sostituzione per il ripristino del normale funzionamento. Le uniche esclusioni riguarderanno i guasti per dolo o per eventi atmosferici.

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 19 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

Abbiamo descritto nel precedente paragrafo il Piano Operativo di Manutenzione con la calendarizzazione degli interventi di verifica ordinaria periodica e programmata sul sistema di videosorveglianza.

### A.5.11 Interventi correttivi

Il C.N.S. si impegna ad intervenire, per tutta la durata dei tre anni di Assistenza e Manutenzione oltre al quarto anno offerto ulteriormente, per risolvere i guasti o malfunzionamenti hardware e software che dovessero essere richiesti dalle funzioni responsabili del Comune.

La comunicazione della richiesta di intervento potrà avvenire secondo le modalità concordate ed in ogni caso nella maniera più semplice e tempestiva possibile, via telefono o fax o mail. La Centrale operativa del C.N.S. dispone a questo proposito anche di un **numero verde sempre presidiato : n. 800181313** al quale possono essere inoltrate le richieste.

Le richieste di intervento per malfunzionamento o guasto saranno individuate e classificate in due principali categorie quali:

- A. Malfunzionamenti gravi: disservizio che compromette la capacità dell'impianto di fornire il servizio.
- B. Malfunzionamenti non gravi: disservizio che non inficia le prestazioni dell'impianto dal punto di vista della capacità prestazionali.

Alle due categorie di guasto o malfunzionamento saranno assegnati livelli di gravità graduati da 1 a 3 ai quali saranno assegnati i tempi di intervento e di risoluzione post intervento coerenti con la priorità correlata al livello di gravità come di seguito riepilogato nella tabella A e nella tabella B:

<b>TABELLA A) Malfunzionamento grave.</b>			
<b>Graduazione della gravità</b>	<b>Condizione del sistema</b>	<b>Tempo di intervento</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
A 1)	Guasto bloccante dell'impianto o degli apparati trasmissivi – Il sistema non presenta nessuna possibilità di funzionamento	max 4 ore	entro 12 ore
A 2)	Guasto parzialmente bloccante dell'impianto – Il sistema assicura un funzionamento degradato	max 4 ore	entro 24 ore

<b>TABELLA B) Malfunzionamento non grave.</b>			
<b>Graduazione della gravità</b>	<b>Condizione del sistema</b>	<b>Tempo di intervento</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
B 1)	Guasto non bloccante di apparati centrali o periferici o degli apparati trasmissivi – Il sistema presenta possibilità di funzionamento solo parziale	max 8 ore	entro 12 ore
B 2)	Guasto non bloccante degli apparati centrali – Il sistema non assicura alcune funzionalità secondarie	max 8 ore	entro 24 ore
B 3)	Guasto di un dispositivo periferico – Il sistema funziona regolarmente tranne il dispositivo periferico in guasto	max 8 ore	entro 48 ore

Il tempo di intervento si intende successivo alla ricezione della comunicazione telefonica al nostro Help desk/Contact Center che potrà avvenire anche attraverso il numero verde sempre presidiato.

Il tempo di risoluzione si intende successivo alla scadenza del tempo massimo d'intervento previsto per la

	<b>Comune di ERCOLANO</b> <b>Provincia di Napoli</b>	 <b>ESSERE AL SICURO</b>	
Data di emissione: <b>Rev.1</b> <b>07 Marzo 2018</b>	TITOLO DEL DOCUMENTO: <i>Realizzazione e gestione di un sistema di videosorveglianza ed antintrusione per le scuole comunali ed aree limitrofe, mediante la procedura di finanza di progetto prevista dall'art.183 comma 15 del D.lgs n.50/2016 e s.m. e i..</i>	Pagina: <b>Pag. 20 di 20</b>	Revisione: <b>000</b>

tipologia di guasto.

Laddove l'intervento risolutivo necessiti di tempi più lunghi rispetto a quelli descritti il CNS si impegna a :

- fornire la necessaria assistenza, fino alla cessata esigenza, con interventi sussidiari, per limitare i disservizi conseguenti;
- richiedere con nota scritta all'Amministrazione, la proroga dei tempi di soluzione del malfunzionamento, indicando la durata di detta proroga ed i tempi di soluzione stimati.

La comunicazione avverrà secondo modalità concordate al fine di ottimizzare la tempestività dell'intervento.

#### **A.5.12 Magazzino scorta ricambi**

Il C.N.S. dispone presso la propria sede di Casandrino di un magazzino oltre 500 mq. dove sono conservate tutte le ricambistiche necessarie per le tipologie di impianti in manutenzione ed il materiale di consumo occorrente per le necessità immediate di pronto intervento.

In particolare per il servizio di manutenzione da espletare presso il comune di Ercolano, oltre al materiale normalmente giacente, sarà costituita una scorta ricambi composta da telecamere, monitor, videoregistratori, rivelatori di incendio, rivelatori di intrusione, centraline di allarme di intrusione e centraline di rivelazione d'incendio, al fine di far fronte ad ogni necessità urgente ed improvvisa di sostituzione sugli impianti in assistenza.

Inoltre il magazzino CNS è sempre provvisto adeguatamente di una scorta di batterie di qualunque capacità e di cavi, tubazioni, guaine e canaline.

La scorta ricambi sarà monitorata costantemente dal sistema informatico di gestione del magazzino per cui ad ogni quantitativo prelevato corrisponderà in automatico l'emissione di una richiesta di ordine di acquisto per il materiale prelevato.

Questa procedura assicurerà in ogni momento, in caso di pronto intervento per guasto bloccante o non bloccante, di disporre della eventuale ricambistica necessaria.

Gli interventi di manutenzione correttiva saranno assicurati nei tre anni di servizio di manutenzione offerta in numero illimitato ed in modalità full service on site.

Napoli, 07 Marzo 2018

**E. N. S.** - SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.

*Il Progettista e Direttore Tecnico*

*( Ing. Antonio Romano )*

---

**E. N. S.** - SOCIETÀ CONSORTILE A R.L.

*Il Direttore Generale con poteri di Rappresentanza*

*(Vittorio Romano)*

---