

---

## CONTRATTO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE E HARDWARE DELL'IMPIANTO DI VIDEOSORVEGLIANZA URBANA E RILEVAMENTO TRANSITI PER 12 MESI .

### *Indice generale*

|  |   |
|--|---|
| ART. 1 - DEFINIZIONE DELLE PARTI .....         | 1 |
| ART. 2 - OGGETTO .....                         | 1 |
| ART. 3 - ELENCO DISPOSITIVI .....              | 1 |
| ART. 4 - DESCRIZIONE DEI VARI SERVIZI .....    | 2 |
| 4.1 Intervento tecnico/sistemistico.....       | 2 |
| 4.2 Alert automatici.....                      | 2 |
| 4.3 Alimentazione elettrica .....              | 2 |
| 4.4 Fornitura completa componenti .....        | 3 |
| 4.5 Compatibilità funzionale componenti .....  | 3 |
| 4.6 Gestione degli utenti .....                | 3 |
| ART. 5 - STRUTTURA DEL SERVIZIO .....          | 3 |
| ART. 6 - SPECIFICHE DEGLI INTERVENTI .....     | 4 |
| ART. 7 - ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ .....    | 5 |
| ART. 8 - DURATA.....                           | 5 |
| ART. 9 - CORRISPETTIVO .....                   | 5 |
| ART. 10 - RESPONSABILITÀ E GARANZIE .....      | 5 |
| ART. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ..... | 6 |
| ART. 12 - FORO COMPETENTE .....                | 6 |

### **ART. 1 - DEFINIZIONE DELLE PARTI**

Il presente contratto di manutenzione del sistema di videosorveglianza pubblica e rilevamento transiti del Comune di Macerata, viene stipulato tra l'impresa Mit security di Pisano Michele, con sede in Macerata, Via F.lli Kennedy n. 48/a, partita IVA 03732840123, ed il Comune di Petriolo, con sede legale in Petriolo, Piazza S. Martino, 1 quale beneficiario del servizio oggetto del presente contratto e sottoscrittore di quest'ultimo.

### **ART. 2 - OGGETTO**

Oggetto del presente contratto è il servizio di manutenzione ordinaria preventiva e correttiva dell'impianto di videosorveglianza pubblica e rilevamento transiti del Comune di Petriolo, con le consistenze di cui all'art. 3.

Con la presente scrittura si autorizza la società Mit Security al trattamento dei dati, al collegamento remoto e all'intervento sul sito del guasto per finalità tecnica.

### **ART. 3 - ELENCO DISPOSITIVI**

Elenco dispositivi compresi nella manutenzione:

## Impianti video

PTL01 - ROTATORIA TO.ME.S SRL – VIA DEL MOLINO - N 02 Punto di ripresa OCR  
PTL02 - INCROCIO VIA CASTELLETTA/VIA DELL'ARTIGIANATO - N 02 Punto di ripresa OCR  
PTL03 - INCROCIO VIA FIASTRA / SP 36- N 01 Punto di ripresa OCR  
PTL04 – ROTATORIA VIA DEL MOLINO / VIA GIOVANNI XXIII / VIA STURZO - N 1 Punto di ripresa OCR

## Software

01 Licenza software fino a 6 telecamere  
01 Licenza software Alert su dispositivi mobili

## Hardware operativo

01 Tablet 10" 3G/4G per la gestione di alert su dispositivi mobili (SIM a ns carico per la durata del contratto) in uso alla Caserma CC Mogliano

La sostituzione dei seguenti impianti è a titolo oneroso in caso di garanzia scaduta:

Telecamere  
Tablet 10""

## **ART. 4 - DESCRIZIONE DEI VARI SERVIZI**

Il presente servizio ha lo scopo di tenere in perfetta efficienza gli impianti esistenti al fine di garantirne il corretto e continuativo funzionamento e una maggiore durata nel tempo.

Il servizio offerto prevede attività on line e on site, in base al tipo di intervento da effettuare.

### **4.1 Intervento tecnico/sistemistico**

Le attività con collegamento da remoto tra il sistema del Comune di Petriolo e la centrale operativa attiva presso la ditta Mit Security saranno relative ad interventi di carattere tecnico/sistemistico per gestione, aggiornamento e ripristino di:

- a) Apparati del sistema di videosorveglianza, contattabili via rete dati;
- b) PC/Server delle sale operative (es: aggiornamenti di sicurezza dei sistemi operativi);

Poiché la rete degli apparati di videosorveglianza è interconnessa con la rete wireless degli apparati di trasmissione Fidoka collegata con la rete Comunale, nei casi in cui si rendano necessari interventi on site per il ripristino del funzionamento degli apparati, l'impresa si recherà sul posto con il proprio personale. Ove risultasse, in caso di guasto/malfunzionamento, la necessità di intervento della ditta Fidoka, la Mit provvederà in autonomia a contattare la stessa per interventi congiunti.

#### **4.2 Alert automatici**

La ditta Mit Security predispone alert automatici che arrivano alla stessa ditta nel caso in cui le telecamere non siano visibili per ragioni diverse (No VIDEO) presso la centrale operativa della Polizia Locale.

#### **4.3 Alimentazione elettrica**

In caso di anomalia all'alimentazione elettrica legata alla pubblica illuminazione, la ditta manuttrice si dovrà interfacciare con l'azienda incaricata della manutenzione della pubblica illuminazione segnalando l'anomalia e inviando per copia la richiesta di ripristino anche agli uffici comunali competenti (Servizi Tecnici, Polizia Locale, Sistemi Informativi).

#### **4.4 Fornitura completa componenti**

Sono incluse nell'assistenza, oltre alla manodopera, anche tutte le parti di ricambio necessarie a garantire il ripristino della piena funzionalità dei sistemi; pertanto, al fine di risolvere un guasto, la ditta appaltatrice fornisce in opera tutto quanto necessario, come ad esempio: telecamere, switch di campo, alimentatori, box di contenimento apparati, staffe di sostegno, ecc.

#### **4.5 Compatibilità funzionale componenti**

Laddove si renda necessario sostituire un componente del sistema di videosorveglianza (es: telecamera, switch, box, ecc.) il nuovo apparato deve essere della stessa marca e modello di quello in avaria, o comunque avere caratteristiche tecniche equivalenti o superiori a quest'ultimo ed essere compatibile con le restanti componenti, sia software che hardware, dell'intero sistema di videosorveglianza.

#### **4.6 Gestione degli utenti**

L'aggiudicatario si obbliga ad effettuare la gestione (creazione, modifica e cancellazione) completa degli utenti e dei profili di accesso al software di gestione, in base alle richieste formali che pervengono dai responsabili delle sale operative di: Polizia Locale Petriolo, Questura di Macerata e Carabinieri di Macerata.

### **ART. 5 - STRUTTURA DEL SERVIZIO**

La struttura del servizio è così ripartita:

#### Interventi di 1° livello:

Servizio di assistenza telefonica.

#### Interventi di 2° livello:

Servizio di assistenza tecnica on site durante i normali orari lavorativi

Servizio di assistenza tecnica on site al di fuori dei normali orari lavorativi

#### Interventi di 3° livello:

Servizio di assistenza da client remoto on line

Interventi di verifica su specifica richiesta per sinistri, atti vandalici, ecc. (Per questa tipologia di richiesta seguirà preventivo e ripristino a seguito di approvazione)

Interventi da calendario:

Taratura e verifica aggiornamenti telecamere, cadenza bimestrale

Controllo e verifica funzionamento elettrico e meccanico, cadenza semestrale

Controllo integrità dei componenti, cadenza annuale

Pulizia dei componenti soggetti alla polvere (es. ventole, ottica), cadenza annuale

Verifica della qualità delle immagini e dei transiti ripresi, rispettivamente, dalle telecamere e dai lettori targhe installati. Le verifiche in questione hanno lo scopo di far sì che le immagini delle telecamere siano utili all'identificazione o al riconoscimento (in funzione dell'obiettivo operativo del singolo sito) dei soggetti inquadrati e che i transiti rilevati dagli ANPR consentano l'effettivo riconoscimento delle targhe.

## **ART. 6 - SPECIFICHE DEGLI INTERVENTI**

### **1° LIVELLO**

Lo scopo dell'intervento di primo livello è quella di stabilire la procedura di intervento più adatta da adottare per ripristinare il sistema in guasto.

L'Intervento 1 prevede un primo contatto con la centrale operativa della ditta Mit Security, la quale raccoglie i dati della tipologia del problema in corso.

Il ticket di assistenza viene aperto e inviato dalla Polizia Locale del Comune di Petriolo alla mail dedicata di assistenza.

In base alla natura del problema, la ditta Mit Security attiva la procedura di intervento inoltrando la chiamata al proprio tecnico del settore specifico (problema hardware, problema software, apparecchi di ripresa, struttura di rete, ecc.).

Il ticket di assistenza permette di:

- a) Segnalare guasti del sistema.
- b) Avere consulenza tecnica telefonica su richiamata della ditta manutentrice.
- c) Gestire e risolvere on line problemi in corso.

### **2° LIVELLO**

L'Intervento di secondo livello prevede l'intervento diretto del tecnico incaricato della ditta appaltatrice sul posto entro le 24 ore lavorative dalla chiamata. Comprende 10 ore di interventi prioritari in loco.

L'intervento prevede:

- a) Verifica del guasto sul posto.
- b) Sostituzione, dove necessita, delle apparecchiature guaste o danneggiate al fine di garantire il ripristino del sistema (in caso di sostituzione di componenti fuori garanzia sarà contattato il responsabile della Polizia Locale prima di effettuare la sostituzione).
- c) Collaudo e verifiche di funzionalità in centrale operativa di tutto il sistema.
- d) Chiusura ticket tecnico.

I tecnici responsabili del servizio di secondo livello sono reperibili dal Lunedì al Venerdì dalle 08,30 alle 18,30.

### **2° LIVELLO - Intervento fuori orario lavorativo**

L'Intervento contempla i servizi gestiti al di fuori della fascia oraria lavorativa Lunedì/Venerdì 08,30 – 18,30. Non prevede diritto di chiamata. L'apertura dell'intervento deve essere effettuata a mezzo ticket e telefono al numero preposto. Il costo orario è € 80,00 + IVA cad. operatore fuori dall'orario lavorativo e durante i giorni festivi.

### **3° LIVELLO -**

L'intervento di terzo livello è relativo all'intervento tramite client remoto da parte del tecnico della ditta Mit Security incaricato ad effettuare la riparazione.

L'intervento prevede:

- 1) Collegamento tramite client remoto da ns. terminale al server centrale del tecnico formativo.
- 2) Supporto tramite client remoto di carattere tecnico di tipo hardware o software, con eventuale collegamento al sito tecnico di supporto del costruttore.

I tecnici responsabili del servizio di terzo livello sono reperibili h24 365 gg./anno

### **Interventi su richiesta**

Sono compresi e previsti nel presente contratto gli interventi on site su specifica richiesta del personale del Comune di Petriolo, purché realmente giustificati, con apertura ticket di assistenza a mezzo telefono o email.

### **ART. 7 - ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ**

L'azienda manutentrice non risponde dei danni causati da:

- Errato uso delle apparecchiature da parte del personale comunale
- Atto vandalico
- Incendio
- Furto
- Danni da fenomeno elettrico.
- Danni provocati da personale non autorizzato dalla società Mit Security

### **ART. 8 - DURATA**

La durata del contratto di manutenzione è stabilita dalle parti in 12 mesi, decorrenti dal mese di stipula del presente contratto.

### **ART. 9 - CORRISPETTIVO**

Il corrispettivo della manutenzione è pattuito in Euro 1200,00 + IVA per 12 mesi. **X 3 ANNI**  
La corresponsione del canone sarà suddivisa in due semestri.

### **ART. 10 - RESPONSABILITÀ E GARANZIE**

1. Fermo restando l'esclusiva competenza del Comune di Petriolo relativamente all'organizzazione delle attività erogate dalle proprie strutture, l'espletamento del servizio appaltato viene svolto con esclusiva responsabilità e rischio dell'appaltatore. Il Comune sarà esonerato da qualunque responsabilità che si riferisca alla gestione dei servizi appaltati, per la quale risponderà solo ed esclusivamente l'appaltatore quale unico responsabile per gli eventuali danni, di qualsiasi natura, che venissero arrecati a qualunque persona e/o a qualsiasi cosa nell'esecuzione del servizio

(o per cause a questo inerenti), per fatto causato da propri dipendenti, collaboratori o fornitori, da macchinari, attrezzature e prodotti impiegati nel servizio, nonché derivanti da gravi irregolarità o carenze nelle prestazioni.

2. L'appaltatore si impegna alla pronta riparazione di qualsiasi danno a beni mobili ed immobili, di proprietà del Comune o di terzi, causati nell'espletamento del servizio (ivi compresi i

danni causati dai fornitori dell'appaltatore medesimo) o, in mancanza, al loro risarcimento, esonerando il Comune da qualsiasi responsabilità al riguardo.

#### **ART. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003 nr. 196 e, a far data dal 25/5/2018, del Regolamento Europeo 2016/69, le Parti concordano che il trattamento dei dati personali, forniti in sede di fornitura beni e presentazione dei servizi, finalizzato unicamente ad eseguire gli obblighi contrattuali e ad adempiere a specifiche richieste, nonché agli obblighi normativi, contabili e fiscali, oltre che a fornire informazioni commerciali su prodotti e servizi, avvengano presso l'operatore economico, mediante l'utilizzo di procedure nei modi e nei limiti necessari per eseguire le predette finalità. Il conferimento dei dati è necessario per l'esatta esecuzione degli obblighi contrattuali e precontrattuali e la loro mancata indicazione comporterebbe l'impossibilità di portare a termine l'adempimento delle obbligazioni contrattuali a carico dell'operatore economico. I dati personali saranno trattati con modalità manuali, elettroniche e/o telematiche nel rispetto delle misure di sicurezza volte a ridurre al minimo i rischi di distribuzione o perdite, nonché di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito e dal 25.05.2018 nel rispetto degli artt. 6, 32 del Regolamento Europeo e delle adeguate misure di sicurezza previste sono trattati.

Dei dati personali possono venire a conoscenza gli incaricati degli uffici dell'operatore economico e possono essere comunicati dagli addetti al trattenimento per le sopraelencate finalità a professionisti e consulenti in materia fiscale, legale e contabile, istituti di credito ed assicurativi, agenti di commercio e in genere a tutti quei soggetti cui la comunicazione sia necessaria per il corretto adempimento delle finalità descritte.

I dati personali non sono e non saranno oggetto di diffusione. Ai sensi dell'art 5 del Regolamento Europeo i suoi dati saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, trattamenti per l'esecuzione e l'espletamento delle finalità contrattuali ed prescritti dalle legge.

In ogni momento le parti potranno ottenere la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento Europeo.

#### **ART. 12 - FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia in ordine alla validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto, si conviene che foro competente sarà esclusivamente quello di Macerata.

*Macerata,*

Mit Security

Comune di Petriolo