

DISCIPLINARE TECNICO INTEGRATIVO AL N. 4 "RETI E TELECOMUNICAZIONI"

4bis "VIDEOSORVEGLIANZA"

Indice

- 4bis.1 Premesse Generali
- 4bis.2 Decorrenza e validità
- 4bis.3 Struttura del documento
- 4bis.4 Descrizione del Servizio
- 4bis.5 Parametri misuratori
- 4bis.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio
- 4bis.7 Analisi di benchmark
- 4bis.8 Penali
- 4bis.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- 4bis.10 Periodo di grazia
- 4bis.11 Requisiti tecnici generali

Ambiti:

- 4bis.a. PROGETTAZIONE
- 4bis.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE
- 4bis.c. CONDUZIONE E SUPPORTO
- 4bis.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

4bis - VIDEOSORVEGLIANZA URBANA**4bis.1 Premesse Generali**

In osservanza del Contratto di Servizio per la gestione del sistema Informativo comunale approvato dalla Giunta Comunale con delibera n. 354 del 29.12.2017 e stipulato nella medesima data fra il Comune di Venezia e Venis S.p.a., il presente documento rappresenta il Disciplinare tecnico fra le parti di cui agli art. 2 e 9 del contratto stesso riferito alle prestazioni erogate da Venis per i servizi relativi ai sistemi di videosorveglianza urbana.

Nel presente disciplinare per "Struttura comunale competente" s'intendono il Settore e i relativi Servizi a cui nel funzionigramma comunale sono assegnati i compiti di gestione e sviluppo del sistema di videosorveglianza.

4bis.2 Decorrenza e validità

Il presente Disciplinare tecnico, vincolante per le Parti, si intende valido a decorrere dalla data della sua sottoscrizione fino alla scadenza del Contratto di Servizio.

Ai sensi dell'art. 9 c. 3 del Contratto i disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, potranno "essere modificati ed aggiornati, in relazione ad intervenute mutate condizioni tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili e in relazione: a) all'evoluzione delle norme vigenti in materia amministrativa, informatica e di telecomunicazioni; b) all'evoluzione tecnologica nell'ambito ICT."

4bis.3 Struttura del documento

Il presente documento si compone di una parte in cui vengono dettate norme di carattere generale ("Norme Generali") e di 4 parti ognuna specifica per ciascuno degli ambiti individuati dal Contratto, ai sensi dell'art. 9 c. 2.

In particolare per ciascuno degli ambiti vengono delineate le prestazioni relative alle attività, sono definiti gli indicatori e il livello servizio delle stesse e le penali previste in caso di eventuali inadempienze.

Per quanto non esplicitamente specificato nel presente documento faranno fede i principi ispiratori del suddetto Contratto di Servizio.

4bis.4 Descrizione del servizio

Il Servizio "VideoSorveglianza" si compone degli ambiti "Progettazione", "Realizzazione, Acquisizione e implementazione", "Conduzione e supporto", "Monitoraggio e Valutazione".

Per "VideoSorveglianza" si intende: il sistema di videosorveglianza urbana costituito da apparati per la ripresa delle immagini e da sistemi hardware e software per la gestione delle riprese connessi all'infrastruttura di rete locale e geografica e di telecomunicazione utilizzati dal Comune per fornire servizi a utenti interni (Polizia Locale) ed esterni (altre forze di polizia).

Le manutenzioni e gli sviluppi delle infrastruttura di rete, di telecomunicazione e i sistemi centrali funzionali alla videosorveglianza vengono definite e normate negli altri disciplinari tecnici specifici ai quali si rimanda.

Per l'esecuzione del servizio affidato Venis può ricorrere ad affidamenti esterni che dovranno essere regolati secondo livelli di servizio coerenti col presente disciplinare.

I costi per gli approvvigionamenti esterni verranno rifatturati al Comune al prezzo di costo, senza alcuna maggiorazione.

La valorizzazione di attività Venis per le attività di conduzione e manutenzione adeguativa è effettuata nelle offerte tecnico-economiche applicando la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno e rientra nel corrispettivo annuo per la "Conduzione del data center" di cui all'art. 18 c. 1 del Contratto.

Per la valorizzazione di eventuali attività Venis relative a nuovi sviluppi sarà applicata la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno nelle offerte tecnico-economiche, che dovranno essere approvate dai Sistemi Informativi secondo le modalità previste dai disciplinari tecnici.

4bis.5 Parametri misuratori

Per ogni attività vengono definiti i parametri misuratori e qualificativi in termini indicatori e SLA - Service Level Agreement; nonché le entità delle penali in caso di mancato raggiungimento dei concordati livelli qualitativi.

Il calcolo degli SLA che fanno riferimento a parametri temporali sono calcolati in giorni lavorativi, se non diversamente specificato. Le date delle richieste effettuate dal Comune a Venis fanno riferimento a comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, rilevazioni di trouble ticketing. Qualora la richiesta ricada in un momento di inattività del servizio, s'intende che il relativo SLA decorre dall'inizio della prima finestra di servizio disponibile, come precisata al successivo punto 5.9.

4bis.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio

Ai sensi dell'art 21 del Contratto: *"Entro il 31 gennaio di ogni anno Venis trasmette al Comune un rapporto dettagliato sulle attività di conduzione e di sviluppo del SIC svolte nell'anno precedente."*

Tali dati devono essere disponibili anche online, per le interrogazioni ed elaborazioni che i Sistemi informativi vorranno operare autonomamente.

Venis si impegna, compatibilmente con i tempi necessari, a produrre eventuali rendicontazioni specifiche su richiesta del Comune.

4bis.7 Analisi di benchmark

Ai sensi dell'art. 16 del Contratto Venis, in accordo con il Comune, deve effettuare con cadenza annuale analisi di benchmark sui servizi erogati agli utenti del sistema informativo comunale, condividendo tutti i risultati delle analisi.

4bis.8 Penali

L'ammontare delle penali non può essere superiore al 10% del valore della singola prestazione fermo restando quanto previsto in tema di risoluzione per inadempimento del contratto.

Le penali non vanno applicate nel caso in cui il non raggiungimento di un livello di servizio proposto non sia addebitabile a colpa di Venis per casi eccezionali non prevedibili, da comunicare tempestivamente. In particolare le penali non si applicano ove il mancato raggiungimento dei livelli di servizio sia determinato da colpe o fatti imputabili al Comune; inoltre le penali non si applicano ove il non raggiungimento dei livelli di servizio sia conseguente a sciopero.

Gli eventuali giorni di sciopero faranno differire i termini di scadenza per l'esecuzione del servizio per un periodo di pari durata.

L'erogazione e l'applicazione delle penali compete al Dirigente Sistemi informativi.

4bis.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero

Le finestre di disponibilità dei servizi sono: dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.00 alle 18.00. Negli altri orari e nei giorni festivi è garantito il servizio di reperibilità per guasti e problemi bloccanti e per il servizio di diagnostica attivabili attraverso canale telefonico e PIN riservato.

Per problema bloccante si intende un guasto o malfunzionamento che pregiudica le normali funzionalità di un intero servizio. Nel caso del sistema di VideoSorveglianza urbana, quindi, il malfunzionamento di singole telecamere e/o monitor dei videowall e/o l'indisponibilità solo parziale di flussi video non rientra tra i problemi bloccanti che prevedono l'intervento in reperibilità fuori dalle finestre di servizio, salvo preponderanti ragioni di pubblica sicurezza, di ordine pubblico o eventi di particolare impatto per la città.

L'Amministrazione fornirà a Venis i nominativi del personale comunale responsabile di attivare i servizi di reperibilità e a cui Venis fornirà le credenziali necessarie.

Venis prende atto della disciplina dello sciopero nei servizi pubblici essenziali stabilita dalla normativa vigente e si impegna a garantire, per quanto di propria competenza, il rispetto di tale regolamentazione.

I servizi pubblici essenziali sono quelli determinati dagli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990. n. 146, e successive modifiche e integrazioni.

4bis.10 Periodo di grazia

Viene definito come "Periodo di grazia" un periodo di tempo della durata di 1 mese a decorrere dalla data di sottoscrizione del Disciplinare integrativo, finalizzato a consentire l'adeguamento dell'attività di Venis ai livelli di servizio richiesti.

4bis.11 Requisiti tecnici generali

Venis si impegna a progettare soluzioni che rispettino, oltre ai requisiti funzionali di volta in volta definiti, tutte le norme vigenti per la Pubblica Amministrazione. In particolare si evidenziano i seguenti requisiti tecnici generali:

- Capacità di banda sufficiente a soddisfare i requisiti dei servizi di videosorveglianza qualora le telecamere siano rilegate alla rete in fibra ottica del Comune di Venezia;
- Soluzioni tecnologiche atte a garantire il funzionamento delle applicazioni utilizzate per l'archiviazione, la visualizzazione, e l'estrazione delle immagini nonché per il monitoraggio e controllo dei sistemi di videosorveglianza;
- Livelli di sicurezza conformi alle normative vigenti;
- Rispetto delle norme, direttive e circolari di settore:
 - decreto legge del 20 febbraio 2017 n.14, convertito con modificazioni dalla legge 18 aprile 2017, n.48 recante "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città";
 - Circolare del Ministero dell'Interno del 28 marzo 2018 "*Decreto-legge 20 febbraio 2017, n. 14, recante "Disposizioni urgenti in materia di sicurezza delle città", convertito, con modificazioni, dalla legge 18 aprile 2017, n. 48. Patti per l'attuazione delle sicurezza urbana e installazione di sistemi di videosorveglianza.*
 - Circolare del Ministero dell'Interno 558/SICPART/421.2/70/224632 del 2 marzo 2012 recante "Sistemi di videosorveglianza in ambito comunale. Direttiva", e gli atti ivi richiamati;
 - Circolare del Ministero dell'Interno del 29 novembre 2013, recante "Sistemi di videosorveglianza. Trattamento dei dati personali";
 - Direttiva del Ministro dell'Interno 30 aprile 2015 "Nuove linee strategiche per il controllo coordinato del territorio";
 - Regolamento generale sulla protezione dei dati - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Dev'essere sempre garantito ai Sistemi informativi l'accesso agli applicativi gestionali Venis S.p.A. che regolano la gestione dei beni di proprietà dell'ente.

4bis.a. PROGETTAZIONE**Obiettivi**

Elaborare risposte progettuali finalizzate a:

- 1) migliorare le prestazioni e/o estendere la rete di videosorveglianza urbana anche attraverso possibili integrazioni con sistemi di altri Enti, aziende e/o Forze di Polizia
- 2) migliorare le prestazioni e/o i costi di estensione e di manutenzione dei sistemi di videosorveglianza dell'Ente sfruttando la MAN comunale, le convenzioni nazionali, i progetti di finanziamento di sistemi di videosorveglianza urbana.

Le soluzioni tecnologiche saranno in linea con gli indirizzi nazionali, le prospettive di mercato e gli standard tecnici

Attività

- a.1) Progetti di sviluppo della rete di videosorveglianza urbana.-I progetti gestiti come "Opere Pubbliche dovranno rispettare il previsto iter di legge.

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Analisi delle esigenze	Incontri tra Venis e Sistemi informativi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Documento di specifica che rappresenta le funzioni che il progetto deve offrire, ovvero i requisiti che da esso devono essere soddisfatti e il cronoprogramma di massima 2) Richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità avanzata da Venis
Studio di fattibilità	Attività eventuale di approfondimento di un'esigenza complessa espressa dal Comune	<p>Documento che rappresenta lo Studio di fattibilità contenente la definizione di massima delle possibili soluzioni tecnico-economiche con analisi costi/benefici, contenuti e tempi di realizzazione.</p> <p>Di norma, lo Studio di fattibilità, una volta approvato con individuazione della soluzione prescelta, dà avvio all'approfondimento di dettaglio rappresentato dal Documento di specifica.</p> <p>Nel caso le Parti riconoscano lo Studio di fattibilità già sufficientemente rappresentativo dei requisiti da soddisfare, si potrà procedere direttamente alla Progettazione della soluzione, assumendo che lo studio costituisca anche documento di specifica.</p>

Progettazione della soluzione	Attività di definizione della soluzione tecnica di progetto individuata	Documento di offerta che descrive la soluzione tecnica che si propone di adottare, i preventivi di spesa, il cronoprogramma definitivo e gli eventuali impatti sull'utenza interna o esterna.
-------------------------------	---	---

Responsabilità

Prestazione	Venis	Struttura comunale competente	Settori Destinatari
Analisi delle esigenze	P*+E	P+D	P+D
Studio di fattibilità	P+E	D	C+D
Progettazione della soluzione	E	D	D

P= Proponente, D=Decisore, C=Consultato, E=Esecutore, *=Eventuale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

Prestazioni	Indicatore	Formula	SLA
Analisi delle esigenze	Rispetto Tempo documento di specifica	$T_{doc.specifica} = D_{doc.specifica} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{doc.specifica}$ = data presentazione documento di specifica $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤30 giorni
	Rispetto Tempo richiesta Studio di fattibilità	$T_{rich.studio} = D_{rich.studio} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{rich.studio}$ = data presentazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤10 giorni
Studio di fattibilità	Rispetto Tempo studio fattibilità	$T_{doc.studio} = D_{doc.studio} - D_{si.studio}$ dove: $D_{doc.studio}$ = data presentazione studio fattibilità $D_{si.studio}$ = data approvazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità	≤n. giorni concordati
Progettazione della soluzione	Rispetto Tempo documento offerta	$T_{doc.offerta} = D_{doc.offerta} - D_{si.specifica}$ dove: $D_{doc.offerta}$ = data presentazione documento offerta tecnico-economica $D_{si.specifica}$ = data approvazione documento di specifica	≤10 giorni

Penali

Lo sfioramento degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul valore del corrispettivo relativo alle prestazioni professionali della singola fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<i>Sfioramento</i>	<i>Penale</i>
1 – 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	10%

In mancanza di definizione del predetto corrispettivo lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<i>Sfioramento</i>	<i>Penale</i>
1 – 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

4bis.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE**Obiettivi**

Soddisfare l'esigenza degli utenti interni ed esterni del SIC di disporre di soluzioni e strumentazione di videosorveglianza efficienti, aggiornate all'evoluzione tecnologica e adeguate alle espletamento delle attività di monitoraggio e controllo del territorio.

Attività

b.1) Realizzazione e/o estensione di sistemi di videosorveglianza compresa acquisizione di attrezzature e appalto lavori
 b.2) Fornitura, anche tramite noleggio, installazione e configurazione di apparati di videosorveglianza e gestione del relativo appalto.

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Realizzazione e/o estensione di sistemi di videosorveglianza	<p>Le richieste sono formalizzate a Venis che provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica. L'offerta tecnico-economica indica i tempi di realizzazione dei lavori.</p> <p>A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte della Struttura competente, Venis provvede ad eseguire i lavori, direttamente o tramite appalto, a verificarne la conformità e la funzionalità (compreso il collaudo) e a configurare i servizi.</p>	<p>1) Offerta tecnica-economica 2) Collaudo</p>
Fornitura apparati di videosorveglianza	<p>Le richieste riguardano l'acquisizione di apparati per la videosorveglianza e/o di licenze per la gestione dei filmati. Sono formalizzate a Venis che provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica. L'offerta tecnico-economica indica i tempi di fornitura.</p> <p>A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte della Struttura competente, Venis provvede all'acquisizione dei servizi, anche tramite gara, allo stoccaggio e alla verifica della rispondenza degli apparati e/o licenze acquisiti a quanto ordinato, alla loro configurazione.</p>	<p>1) Offerta tecnica-economica 2) Disponibilità dei servizi e dei beni</p>
Installazione	Venis provvede all'installazione e alla configurazione degli apparati di videosorveglianza acquisiti.	Messa in esercizio dei beni

Responsabilità

Prestazione	Venis	Struttura comunale competente	Settori destinatari
Realizzazione e/o estensione di sistemi di videosorveglianza	P+E	P+D	P+D
Fornitura apparati di videosorveglianza	E+V	D	D
Installazione	E	D+V*	D+V

P= Proponente, D=Decisore, C=Consultato, I=Informato E=Esecutore, V=Verificatore, *=Eventuale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

Prestazione	Indicatore	Formula	SLA
Realizzazione e/o estensione di sistemi di videosorveglianza	Rispetto Tempo di formulazione dell'offerta	$T_{offerta} = D_{offerta} - D_{richiesta}$ dove: $D_{offerta}$ = data invio dell'offerta $D_{richiesta}$ = data invio della richiesta d'offerta	$T_{offerta} \leq 10$ giorni
	Rispetto Tempo di esecuzione lavori	$T_{lavori} = D_{collaudo} - D_{richiesta}$ dove: $D_{collaudo}$ = data collaudo lavori $D_{richiesta}$ = data accettazione offerta T_{prev} = numero di giorni preventivati nell'offerta	$T_{lavori} \leq T_{prev}$
Fornitura apparati di videosorveglianza	Rispetto Tempo di formulazione dell'offerta	$T_{offerta} = D_{offerta} - D_{richiesta}$ dove: $D_{offerta}$ = data invio dell'offerta $D_{richiesta}$ = data invio della richiesta d'offerta	$T_{offerta} \leq 10$ giorni
	Rispetto Tempo di fornitura	$T_{fornitura} = D_{fornitura} - D_{si.fornitura}$ dove: $D_{fornitura}$ = data attivazione dei servizi $D_{si.fornitura}$ = data accettazione offerta T_{prev} = numero di giorni preventivati nell'offerta	$T_{fornitura} \leq T_{prev}$
Installazione	Rispetto Tempo di installazione pianificata	$T_{inst} = (D_{installazione} - D_{richiesta})$ dove: $D_{installazione}$ = data conclusione installazioni pianificate $D_{richiesta}$ = data richiesta delle installazioni pianificate T_{prev} = numero di giorni d'installazione preventivati nell'offerta	$T_{inst} \leq T_{prev}$

Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul valore del corrispettivo relativo alle prestazioni professionali della singola

fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sforamento nella tabella sotto riportata:

Sforamento	Penale
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

In mancanza di definizione del predetto corrispettivo lo sforamento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale il cui ammontare è indicato secondo la classe di sforamento nella tabella sotto riportata:

Sforamento	Penale
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

4bis.c. CONDUZIONE E SUPPORTO**Obiettivi**

L'obiettivo dell'attività è garantire il soddisfacimento delle seguenti esigenze:

- la continuità e le prestazioni dei servizi di videosorveglianza con gestione dei contratti con installatori e manutentori di impianti elettrici e di videosorveglianza;
- di disporre puntualmente di immagini costantemente aggiornate relative al sistema di videosorveglianza urbana con possibilità di estrarre ed esportare filmati.
- di mantenere l'archivio delle immagini nei termini prescritti dalle norme vigenti in materia di videosorveglianza

Attività

- c.1) Conduzione dell'infrastruttura di videosorveglianza per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi agli utenti interni ed esterni.
- c.2) Gestione dei contratti con installatori e manutentori di sistemi elettrici e di videosorveglianza.
- c.3) Gestione dell'inventario e del magazzino degli apparati di videosorveglianza, comprese le licenze
- c.4) Assistenza agli utenti e gestione guasti (trouble ticketing), da remoto e in loco

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Manutenzione preventiva, correttiva dei sistemi di videosorveglianza	Operazioni necessarie a conservare la funzionalità e l'efficienza del sistema di videosorveglianza urbana. Le attività sono così classificate: Manutenzione preventiva: attività atta a prevenire malfunzionamenti e guasti, minimizzando i tempi di fermo manutentivo, qualora necessario, e comunicandolo preventivamente agli utenti Manutenzione correttiva: interventi necessari per rimuovere errori e funzionamenti non rispondenti alle funzioni descritte nel documento di specifica e finalizzati al ripristino delle funzionalità.	Mantenimento e ripristino del corretto funzionamento delle infrastrutture e dei sistemi
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi di installazione e manutenzione	Attività di gestione contrattuale: gestione del budget affidato, gestione fatture, verifiche di correttezza, pagamenti, attivazione del contenzioso.	Gestione dei contratti e puntuali pagamenti
IMAC – Install Move Add Change	Attività di riconfigurazione dei sistemi, installazione e spostamento delle postazioni (workstation) di visualizzazione del sistema di videosorveglianza.	Modifica tecnica effettuata

	L'attività è innescata da: - esigenze puntuali espresse dagli utenti tramite sistema di trouble ticketing, verificate dalla Società e autorizzate.	
Mappatura infrastrutture	Gestione e puntuale aggiornamento della mappa delle telecamere di videosorveglianza e stato di funzionamento.	Dati rilevati nel sistema allineati alla situazione reale
Gestione inventario e magazzino	Gestione e puntuale aggiornamento dell'inventario e del magazzino degli apparati di videosorveglianza.	Dati inseriti nell'applicativo gestionale allineati alla situazione reale
Reportistica	Attività, svolta su richiesta dei Sistemi informativi, di estrazione dati sull'attività effettuata e il patrimonio gestito.	Report prodotto

Responsabilità

<i>Prestazioni</i>	<i>Venis</i>	<i>Struttura comunale competente</i>	<i>Settori destinatari</i>
Manutenzione preventiva, correttiva dei sistemi di videosorveglianza	D+E	C+I	C+I
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi di installazione e manutenzione	D+E	V	
IMAC - installation move add change	P+E	D	P*+V+D
Mappatura infrastrutture	D+E	C+I	C+I
Gestione inventario e magazzino	D+E	C+I	C+I
Reportistica	E	D	P*

P= Proponente, D=Decisore, E=Esecutore, V=Verificatore, C=consultato, I=informato *=opzionale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Prestazione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Manutenzione preventiva, correttiva dei sistemi di videosorveglianza	Rispetto della percentuale di uptime per i sistemi di videosorveglianza di proprietà comunale	$\%T_{up} = T_{up}/T_{anno} * 100$ dove: T_{up} = ore di utilizzabilità del sistema di videosorveglianza T_{anno} = ore annue	$\%T_{up} \geq 99,86\%$
	Rispetto dei tempi di ripristino del servizio di videosorveglianza	$T_{int} = H_{ripristino} - H_{guasto}$ dove: $H_{ripristino}$ = data e ora di ripristino del servizio H_{guasto} = data e ora di	$T_{int} \leq 8$ ore

	di proprietà comunale	rilevazione del guasto	
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi di installazione e manutenzione	Garanzia del rispetto degli standard per i servizi di installazione e manutenzione di impianti di videosorveglianza	Come da contratti sottoscritti	Come da contratti sottoscritti
IMAC – installation move add change	Rispetto Tempo di interventi singoli	$T_{int} = (D_{intervento} - D_{richiesta})$ dove: $D_{intervento}$ = data di intervento $D_{richiesta}$ = data richiesta d'installazione	$T_{int} \leq 7$ giorni per il 90% degli interventi $T_{int} \leq 1$ giorno lavorativo per il 90% degli interventi indicati urgenti dai Sistemi informativi
	Rispetto Tempo intervento pianificato	$T_{int} = (D_{int} - D_{richiesta})/T_{prev}$ dove: D_{int} = data conclusione intervento pianificato $D_{richiesta}$ = data richiesta delle installazioni pianificate T_{prev} = numero di giorni d'intervento concordati	$T_{int} \leq T_{prev}$
Gestione inventario e magazzino	Tempestività aggiornamento	$T_{aggiornamento} = D_{aggiornamento} - D_{installazione}$ dove: $D_{aggiornamento}$ = data aggiornamento inventario $D_{installazione}$ = data installazione	$T_{aggiornamento} \leq 7$ giorni
Reportistica	Rispetto Tempo produzione report	$T_{report} = (D_{report} - D_{richiesta})$ dove: D_{report} = data ricezione del report $D_{richiesta}$ = data concordata di ricezione del report	$T_{report} \leq T_{concordato}$

Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA comporta una penale calcolata sul corrispettivo per il servizio di conduzione del sistema di videosorveglianza urbana nell'anno di riferimento, come definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto e secondo le percentuali sotto indicate:

Prestazione	Indicatore	Penale
Manutenzione preventiva, correttiva delle infrastrutture di rete LAN e MAN	Rispetto della percentuale di ultime	$99,75\% \leq \%T_{up} < 99,86\%$: 0,5% $99,65\% \leq \%T_{up} < 99,75\%$: 1% $\%T_{up} < 99,65\%$: 2%
	Rispetto dei tempi di ripristino del servizio	$12 \leq T_{int} < 8$: 0,25% $12 \leq \%T_{int} < 18$: 0,5% $T_{int} < 18$: 1%
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi di installazione e manutenzione	Garanzia del rispetto degli standard per i servizi di installazione e manutenzione di impianti di videosorveglianza	Come da SLA previsti dai contratti con i fornitori

IMAC – installation move add change	Rispetto Tempo di interventi singoli	0,3%
	Rispetto Tempo intervento pianificato	0,1%
Gestione inventario e magazzino	Tempestività aggiornamento	0,2%
Reportistica	Rispetto Tempo produzione report	0,1%

4bis.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**Obiettivi**

L'obiettivo dell'attività è effettuare un monitoraggio costante del sistema di videosorveglianza urbana e relativi apparati al fine di valutare la sua adeguatezza ai sistemi del SIC, agli standard di sicurezza e alle prospettive dell'evoluzione ICT.

Attività

- 4.d.1) Monitoraggio dell'utilizzo e valutazione dell'adeguatezza delle prestazioni del sistema di videosorveglianza urbana
 4.d.2) Analisi e valutazione della sicurezza del sistema di videosorveglianza urbana

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Monitoraggio	Monitoraggio continuo, anche sul lungo periodo, delle caratteristiche e prestazioni del sistema di videosorveglianza urbana e relativi apparati, nonché dei ticket relativi ai malfunzionamenti	Report annuo dei dati
Valutazione delle prestazioni	Sulla base del monitoraggio effettuato, analisi dello stato di fatto del sistema di videosorveglianza urbana .	Documento annuo di valutazione

Responsabilità

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Struttura comunale competente</i>	<i>Settori destinatari</i>
Monitoraggio	E	D+V	C*
Valutazione delle prestazioni	E	D	

D=Decisore, E=Esecutore, C=consultato, V=Verificatore, *=opzionale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Prestazione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Monitoraggio	Rispetto Tempo presentazione Report annuo dei dati	$D_{report} = \text{data invio del report}$	$D_{report} < D_{programmatriennale}$ dove: $D_{programmatriennale} = \text{data utile per l'inserimento nel Programma triennale delle attività}$
Valutazione delle prestazioni	Rispetto Tempo presentazione Documento annuo di valutazione	$D_{valutazione} = \text{data invio del Documento annuo di valutazione}$	$D_{valutazione} < D_{pianotriennale}$ dove: $D_{programmatriennale} = \text{data utile per l'inserimento nel Programma triennale delle attività}$

Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA comporta una penale corrispondente allo 0,1% corrispettivo per il servizio di conduzione del sistema di videosorveglianza urbana nell'anno di riferimento, come definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto.

Sottoscritto

per il Comune di Venezia

per Venis