

DEVICE

# iCam3D

## MODELLO DI OFFERTA

V. 2024/01

Roma, 11/10/2024

Prot. 0537/2024



Spett. le  
**Comando Polizia Locale di Cremona**  
Piazza della Libertà 20  
26100 Cremona (CR)

Alla C.A.: **Comandante Dott. Luca Iubini**  
Mail: [luca.iubini@comune.cremona.it](mailto:luca.iubini@comune.cremona.it)

Pec: [pl.corpopoliziale\\_cremona@pec.it](mailto:pl.corpopoliziale_cremona@pec.it)

### Oggetto

Offerta per la fornitura in noleggio di n. 1 sistema iCam3D<sup>®</sup> nonché ai relativi servizi di manutenzione ed assistenza per la durata di 36 mesi + 1 mensilità gratuita.

Facendo seguito ai colloqui intercorsi e all'esame delle vostre richieste, siamo a rimmettervi nostra proposta commerciale, finalizzata al miglioramento ed all'ammodernamento delle attività di infortunistica stradale.

Confidando che quanto proposto contenga tutti gli elementi necessari per una valutazione positiva, si resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Le soluzioni proposte nella presente offerta hanno, nel corso degli anni ricevuto importanti premi e riconoscimenti:

**Safety21 S.p.A.** a socio unico

**Sede legale e operativa:** Via Chopin, 12 – 00144 Roma (RM) – T + 39 06 8339 3280 – F +39 06 8339 3281

**Sede operativa:** Via Lepetit, 8 – 20124 Milano (MI) – T +39 02 3792 0140

C.F. e P.Iva 13365760159 – Capitale Sociale € 10.500.000 i.v. – REA RM n. 1306732

[www.safety21.it](http://www.safety21.it) | [safety21.spa@pec.it](mailto:safety21.spa@pec.it) | [info@safety21.it](mailto:info@safety21.it)

**Altre sedi del Gruppo:** Orvieto | Padova | Benevento | Bologna | La Spezia | Firenze | Beinasco | Pescara | San Donà di Piave | Castiglione delle Stiviere

#### Certificazioni

ISO 37001 | UNIPDR 125 | ISO 9001: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna – Firenze

ISO 45001: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna – Firenze – Pescara

ISO 27001 | ISO 27017 | ISO 27018 | ISO 27701: Roma – Milano – Orvieto

ISO 22301: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Bologna

SA8000: Roma – Milano – Orvieto – Benevento – Padova – Firenze

ISO 20000-1: Roma – Milano – Benevento – Padova

ISO 18295-1: Padova

ISO 14001: Roma

SOA nr. 71974/10/00

AGCM – RATING di LEGALITA' ★★

- **2021 - Premio Nazionale per l'innovazione "Campioni di InnovAzioni"** per l'innovazione digitale nell'ambito di alcune delle funzioni della Pubblica Amministrazione, in particolare in quelle della Sicurezza Stradale e Sicurezza Urbana Predittiva.
- **2023 - Premio Smart City Challenge di TIM** con il riconoscimento dal **CNR - Dipartimento di Ingegneria, ICT e Tecnologie per l'Energia e i Trasporti – DIITET** che ne comprova il valore tecnologico ed innovativo. Come è noto, infatti, il CNR è un Ente Pubblico Nazionale di Ricerca che ha il compito di svolgere, promuovere, diffondere attività di ricerca e delle loro applicazioni per lo sviluppo scientifico, tecnologico, economico e sociale del Paese. In questa sua importante missione **ha attestato l'idoneità e la validità della soluzione innovativa per la smart city di iCam3D** in quanto in grado di realizzare un **gemello digitale della realtà**.
- **2024 - Premi Agenda Digitale 2023** con la soluzione **incidenti.online** - Imprenditorialità a supporto della PA: **soluzioni innovative offerte alle PA da startup e piccole imprese**.

Si informa, inoltre, che in caso di ricezione da parte dell'Ente di fondi del PNRR il sistema **iCam3D®**, in combinato con il software **incidenti.online**, permettendo l'attuazione della transizione digitale dell'infortunistica stradale, consente la rendicontazione attraverso le seguenti misure:

- 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud
- 1.3.2 Sportello Digitale Unico
- 1.4.1 Esperienza dei servizi pubblici

Tutto ciò premesso, come da accordi intercorsi, abbiamo il piacere di inoltrarle l'offerta relativa al noleggio di iCam3D ed incidenti.online. Alla presente si allegano dunque i documenti contenenti le specifiche tecniche e descrittive dell'apparato che sono parte integrante dell'offerta.

Safety21 S.p.A.  
l'Amministratore Delegato  
Gianluca Longo  
(firmato digitalmente)

## Presentazione aziendale

Fondata nel 2011, Safety21 S.p.A. rappresenta oggi la capofila di un Gruppo di aziende in grado di rispondere, attraverso soluzioni tecnologiche avanzate, ai più alti standard di servizio, consentendo alle Pubbliche Amministrazioni di promuovere sul territorio una politica di prevenzione, controllo e miglioramento della Sicurezza Stradale e Civica.

Il Gruppo Safety21 propone tecnologie avanzate e servizi di outsourcing scalabili ed innovativi, studiati in base alle esigenze di Enti Pubblici e Forze di Polizia: nello specifico, grazie alla piattaforma proprietaria **TITANO®** e alle diverse soluzioni collegate, garantisce una copertura completa di tutto il processo di gestione delle contravvenzioni del Codice della Strada: dalla rilevazione della violazione, alla gestione dell'intero processo sanzionatorio e il recupero crediti estero, nel pieno rispetto delle norme di legge, fino alla prevenzione e al monitoraggio della sicurezza sulle strade tramite sistemi di videosorveglianza e lot smart dedicati al controllo sensoristico.

Le dimensioni aziendali contano ad oggi 10 sedi principali dislocate sul territorio italiano in 9 regioni diverse che coprono il fabbisogno di oltre 400 comuni, 10 province e 2 regioni con oltre 600 apparati di rilevazione installati, oltre 200 mln di transiti monitorati e un numero di infrazioni gestite di circa 3 ml.





I risultati operativi si sono attestati nell'ultima annualità in circa 70 mln di fatturato di gruppo con un trend di crescita costante negli anni con un numero di collaboratori superiore alle 300 unità.

**Safety21 ha ideato un innovativo progetto integrato di Sicurezza Stradale per il rispetto della Legalità e per la salvaguardia dell'ambiente.**

Il Progetto **"Smart Mobility"** si articola attraverso una serie di attività correlate che coinvolgono l'intera collettività, con l'obiettivo di creare una consapevolezza profonda delle dimensioni sociali dei rischi che si corrono sulla strada e alle conseguenze che l'illegalità comporta sulla vita umana e sull'ambiente che ci circonda.

Di seguito si riportano le certificazioni aziendali possedute nel settore di riferimento:

Certificazioni e Partnership	
	<b>ISO 9001:2015</b> - "Progettazione ed erogazione del servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada, tramite locazione di apparecchiature. Supporto alla gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali, servizi di recupero crediti. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada." <b>Settori IAF:</b> 33, 35, 32, 28.
	<b>ISO/IEC 27001:2013</b> - "Progettazione ed erogazione del servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada, tramite locazione di apparecchiature. Supporto alla gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali, servizi di recupero crediti" <b>Settori IAF:</b> 35.
	<b>ISO/IEC 27017:2015</b> - "Erogazione di servizi in cloud a supporto della gestione del processo sanzionatorio ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla PA nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali." <b>Settori IAF:</b> 33, 32, 35.
	<b>ISO/IEC 27018:2019</b> - "Erogazione di servizi in cloud a supporto della gestione del processo sanzionatorio ivi compresi i servizi di notifica e riscossione di sanzioni amministrative emesse dalla PA nei confronti dei cittadini nazionali e internazionali." <b>Settori IAF:</b> 33, 32, 35.

	<p><b>ISO/IEC 20000-1:2018</b> - “Sistema di gestione dei servizi IT a supporto dell'erogazione del servizio di acquisizione ed elaborazione, in modalità <i>Software as a Service</i> (SaaS), delle infrazioni al Codice delle Strada e per la gestione del processo sanzionatorio.” <b>Settori IAF:</b> 33.</p>
	<p><b>ISO/IEC 27701:2019</b> – “Servizio di rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada e supporto alla gestione del processo sanzionatorio” <b>Settori IAF:</b> 32, 33, 35</p>
	<p><b>ISO/IEC 37001:2016</b> – “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della Strada; erogazione servizi di gestione del processo sanzionatorio, ivi compresi, notifica e Riscossione di sanzioni amministrative, mediante l'utilizzo di sistemi informatici, emesse dalla P.A. nei confronti dei cittadini italiani e stranieri, servizi di recupero crediti. Noleggio di Dispositivi per il rilevamento automatico delle infrazioni al codice della strada. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al codice della Strada. Noleggio di dispositivi di rilevamento automatico delle infrazioni al codice della Strada. Conservazione di documenti informatici”</p>
	<p><b>SA 8000:2014</b> – “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada; erogazione del servizio di supporto per la gestione del processo sanzionatorio; Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada”</p>
	<p><b>ISO 14001:2015</b> - “Progettazione ed erogazione del servizio per il rilevamento delle infrazioni al codice della strada; erogazione del servizio di supporto di supporto per la gestione del processo sanzionatorio. Installazione e manutenzione dei dispositivi per il rilevamento delle infrazioni al Codice della Strada.” <b>Settori IAF:</b> 35, 28.</p>
<p><b>T.U.L.P.S.</b></p>	<p>Safety21 è in possesso di Licenza rilasciata dalla Questura di Roma per effettuare l'attività di agenzia di recupero crediti per conto terzi.</p>
	<p>Safety21 è in possesso dell'attestazione dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che premia quelle aziende che rispettano la legge, che sono trasparenti e che operano secondo sani principi etici. A Safety21 è stato attribuito un punteggio di <b>3 stelle</b> che indica il livello massimo del rispetto della legalità e della corretta ed etica conduzione del proprio business.</p>
<p><b>Safety21 S.p.A. è inoltre:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="432 1084 587 1160">  </div> <div data-bbox="603 1084 742 1160">  </div> </div>	

## Elementi dell'offerta ICAM3D

La fornitura di ICAM3D è composta dai seguenti elementi:

- iCam3D® - Noleggio  
 Kit di rilevamento metrico planimetrico, fotografico, 3D composto da Rugged TabletPc XSLATE L10, 15 VPRO, 8 GB, 128 GB + Valigia tattica per il trasporto + 20 Tag di riferimento + 2 Tag Verticali + Guida Rapida + Accesso al portale di Video Tutorial e guida online
- Manutenzione correttiva, additiva, perfetta con copertura riparazioni completa, GOLD
- Formazione per il personale
- Infrastruttura e Servizi di storage supplementari fino a 20 GB

## Livelli di servizio disponibili

Descrizione	Manutenzione Silver	Manutenzione Gold
Help Desk supporto telefonico e Trouble Ticketing con accesso alla manualistica online e video tutorial	✓	✓
<b>Manutenzione Applicativa Correttiva</b>	✓	✓
<b>Supporto ed assistenza per l'elaborazione della scena ed in reinserimento in mappa con assistenza remota e cobrowsing su dispositivo remoto</b>	-	✓
<b>Manutenzione Adattiva</b> , mirata ad adeguare il software a mutamenti delle condizioni esterne e <b>Perfettiva</b> mirata alla variazione delle funzionalità / aggiunta di nuove o eliminazione di quelle inutili	-	✓
<b>OneCare Essential*</b> Copertura riparazioni completa, include danni accidentali, guasti funzionali e normale usura, più un'unità sostitutiva se la riparazione non è economicamente giustificabile con tempistica di riparazione 3 giorni lavorativi dal ricevimento al Centro di assistenza. I tempi di riparazione target di Zebra per qualsiasi Prodotto sono di tre (3) giorni di assistenza ("Tempi di riconsegna") dal ricevimento del Prodotto presso il Centro riparazioni Zebra (il giorno del ricevimento conta come giorno zero). * Non comprende la sostituzione o riparazione della componentistica	-	✓
<b>Note</b>	<b>Fino a 3 Gb Circa 300 sinistri</b>	<b>Fino a 6 Gb Circa 600 sinistri</b>

	Per l'intera durata contrattuale (3 anni)	Per l'intera durata contrattuale (3 anni)
--	---	---

## Termini del servizio di Help Desk

### Servizio di Help Desk

Questo servizio consiste nel supporto a tutti gli utenti che hanno in dotazione i nostri sistemi (software di base e software applicativo), anche dislocati in più sedi, finalizzato alla soluzione di tutte le criticità segnalate. Tale servizio si fa carico dei soli interventi di Assistenza (Help Desk) e manutentivi, secondo i piani contrattualizzati dal cliente e presentati nel seguito. Eventuali interventi adeguativi o di personalizzazione software saranno valutati di volta in volta con il cliente. Il servizio di Help Desk farà sempre riferimento alla seguente classificazione degli errori applicativi:

Indice di gravità dell'errore	Descrizione
Errori di severità 1 (uno)	Bloccano la regolare attività del sistema (Urgenti)
Errori di severità 2 (due)	Problemi per i quali si attiva una soluzione temporanea, software od organizzativa, che consente il proseguimento delle attività
Errori di severità 3 (tre)	Non pregiudicano le attività (non urgenti)

### Servizio di Help Desk Silver

#### Servizio di Help Desk applicativo

Supporto agli utenti per interventi di assistenza ed help desk applicativi secondo gli SLA di seguito definiti

Indice di gravità dell'errore	Descrizione	Tempo di Presa in Carico	Tempo di Risoluzione
Errori di severità 1 (uno)	Help Desk per guasto SW con intervento da remoto	<b>8 hr lavorative</b>	90% entro le 16 ore lavorative; il restante 10% entro 32 ore lavorative
Errori di severità 2 (due)	Help Desk per guasto SW con intervento da remoto	<b>16 hr lavorative</b>	90% entro 3 giorni lavorativi

<b>Errori di severità 3 (tre)</b>	Help Desk per guasto SW con intervento da remoto	<b>48 hr lavorative</b>	90% entro 10 giorni lavorativi; il restante 10% entro 15 giorni lavorativi
-----------------------------------	--	-------------------------	---

## Criteria di attivazione: live Help Desk multicanale

Per la massima efficienza del supporto, viene messa a disposizione una piattaforma di **live Help Desk multicanale** che consente di attivare canali diretti di comunicazione con il supporto tecnico.

### Di base nel servizio SILVER

- Accesso alla knowledge base aziendale ed alla manualistica online attraverso il portale incidenti.online;
- Help in linea con la spiegazione delle principali sezioni e comandi dell'applicativo;
- Apertura richiesta di assistenza attraverso apposito form guidato con suggerimento automatico della soluzione attraverso il portale incidenti.online;
- Accesso ai video tutorial disponibili su piattaforma di Help Desk suddivisa per sezioni applicative e funzionali applicative attraverso il portale incidenti.online.

### Nel Servizio GOLD in aggiunta ai servizi di base SILVER verranno erogati i seguenti servizi aggiuntivi

- Live chat con possibilità di attivare un canale di comunicazione audio nonché cobrowsing sulla postazione che ha richiesto il supporto attraverso il portale incidenti.online;
  - Supporto ed assistenza per l'elaborazione della scena ed in reinserimento in mappa o sul sinistro indicato con assistenza remota e cobrowsing su dispositivo remoto attraverso il portale incidenti.online o applicazione dedicata installata sui dispositivi del cliente;
  - Contatti e riferimenti per informazioni sull'applicativo (accesso a piattaforma di live help desk).
- A. richiesta diretta dell'utente al servizio di Helpdesk, secondo le modalità del piano di assistenza, che inoltra la richiesta alla struttura che ha la responsabilità della manutenzione del software applicativo.
- B. apertura formale di un problema da parte del nostro servizio di assistenza specialistica, (ad esempio, a seguito di una richiesta proveniente dalla conduzione operativa, che ha individuato la necessità di

un intervento, od a seguito della pianificazione di un intervento, a scopo preventivo, adattativo, migliorativo).

## Criteria di chiusura richiesta

- A. attestazione dell'avvenuto ripristino delle funzionalità impattate dal problema e, se necessario, della corretta modifica della documentazione (d'uso, di gestione, flussi procedurali) associata alle applicazioni oggetto di intervento;
- B. validazione da parte dell'utente dell'esito positivo dell'intervento;
- C. Chiusura del ticket di riferimento.

## Canali di accoglienza: struttura dedicata

Il servizio viene erogato mediante struttura dedicata all'assistenza e la manutenzione del sistema fornito. La struttura di Help Desk è organizzata su due livelli operativi:

- Al primo livello vengono registrate le chiamate, viene eseguita l'analisi del problema e vengono attivate le procedure di indagine e risoluzione suggerendo all'utente le operazioni da eseguire.
- Se il problema non viene risolto al primo livello viene attivata una procedura di escalation inoltrando la richiesta alle strutture di secondo livello, composte da un pool di risorse specializzate.

## Tracciatura della chiamata: Sistema di Ticketing

Viene effettuata la registrazione dei dati relativi alla storia della chiamata, al percorso di escalation, alle attività collegate, alla durata della chiamata e al tempo dedicato alla richiesta, tramite sistema di Ticketing completamente online.

## Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene attraverso una funzione di **CALL CENTER** al numero sottostante:

**N. Supporto Tecnico +39 348 8900071**

Finestra temporale di erogazione del servizio

**Lun-Ven orario 9-13 / 14-18**

O disponibile online previa autenticazione attraverso il portale **incidenti.online**.

## Termini del servizio di Manutenzione

### Manutenzione Software

Manutenzione ordinaria correttiva/adattiva/perfettiva per componenti applicativi del sistema sarà effettuata con frequenza periodica annuale o su necessità non espressa dal cliente.

- la **manutenzione CORRETTIVA** comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi **compresa nel servizio di MANUTENZIONE DI TIPO SILVER**;
- la **manutenzione ADATTIVA e PERFETTIVA**, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo offerto ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) fino a major release rilasciata (esempio da 2.1 a 2.3, eventuali upgrade di versione non sono compresi) mirata alla variazione delle funzionalità / aggiunta di nuove o eliminazione di quelle inutili. **Compresa nel servizio di MANUTENZIONE DI TIPO GOLD**;

Indice di gravità dell'errore	Descrizione
Errori di severità 1 (uno)	Bloccano la regolare attività del sistema (Urgenti)
Errori di severità 2 (due)	Problemi per i quali si attiva una soluzione temporanea, software od organizzativa, che consente il proseguimento delle attività
Errori di severità 3 (tre)	Non pregiudicano le attività (non urgenti)

Manutenzione correttiva/adattiva/perfettiva
Manutenzione ordinaria correttiva/adeguativa per componenti applicativi del sistema sarà effettuata con frequenza periodica annuale o su necessità, non espressa dal cliente.

Indice di gravità dell'errore	Descrizione	Tempo di Presa in Carico	Tempo di Risoluzione
Errori di severità 1 (uno)	Manutenzione correttiva/ adattiva/ perfettiva per guasto SW con intervento da remoto	<b>8 hr lavorative</b>	90% entro le 16 ore lavorative; il restante 10% entro 32 ore lavorative
Errori di severità 2 (due)	Manutenzione correttiva/ adattiva/ perfettiva per guasto SW con intervento da remoto	<b>16 hr lavorative</b>	90% entro 3 giorni lavorativi; il restante 10% entro 5 giorni lavorativi

Errori di severità 3 (tre)	Manutenzione correttiva/ adattiva/ perfetta per guasto SW con intervento da remoto	32 hr lavorative	90% entro 10 giorni lavorativi; il restante 10% entro 15 giorni lavorativi
----------------------------	--	------------------	--

---

### Modalità di accesso al servizio

- A. richiesta diretta dell'utente al servizio di Helpdesk, secondo le modalità del piano di assistenza, che inoltra la richiesta alla struttura che ha la responsabilità della manutenzione del software applicativo.
- B. apertura formale di un problema da parte del nostro servizio di assistenza specialistica, (ad esempio, a seguito di una richiesta proveniente dalla conduzione operativa, che ha individuato la necessità di un intervento, od a seguito della pianificazione di un intervento, a scopo preventivo, adattativo, migliorativo).
- C. Aggiornamenti e nuove versioni del software saranno rese disponibili (Disponibile solo per Manutenzioni GOLD) attraverso il portale incidenti.online o applicazione dedicata installata sui dispositivi del cliente;

---

## Manutenzione Hardware

Il servizio prevede attività di manutenzione ed assistenza dei prodotti hardware da effettuarsi presso i centri di riparazione del costruttore.

I prodotti vengono verificati e riparati fino a garantire i livelli originari di prestazione tramite:

- Riparazioni, allineamenti e sostituzioni, laddove previsto, di ogni prodotto (coperto da contratto) che presenti malfunzionamenti secondo i parametri operativi ed ambientali specificati dal produttore.
- Aggiornamento, dove possibile, secondo le specifiche definite dal costruttore successivamente all'acquisto del prodotto.
- La copertura OneCare Essential copre solo ed esclusivamente il TabletPC

**Tempi di riparazione e riconsegna:** i tempi di riparazione target di Zebra per qualsiasi Prodotto sono di tre (3) giorni di assistenza ("Tempi di riconsegna") dal ricevimento del Prodotto presso il Centro riparazioni Zebra (il giorno del ricevimento conta come giorno zero). Per i Tempi di riconsegna nella regione Asia-Pacifico, vedere la Sezione 8.22; per tutte le altre Regioni, contattare il proprio Rappresentante dell'assistenza Zebra. I Tempi di riconsegna sono da considerarsi un obiettivo e non una garanzia. Potrebbero risultare più lunghi nel caso di Prodotti restituiti al Centro riparazioni in blocco, ovvero in quantità significative del Prodotto rispetto alla base installata. I servizi di riparazione vengono effettuati e

i tempi di riconsegna vengono misurati durante il processo di assistenza. Zebra si riserva il diritto di sostituire il Prodotto con lo stesso modello e la stessa configurazione, ma non con il medesimo numero di serie del Prodotto originale inviato in riparazione. I Tempi di riconsegna escludono il tempo impiegato per il trasferimento verso e dal Centro riparazioni Zebra.

I termini e le modalità di erogazione del servizio di manutenzione hardware sono definiti dal produttore selezionato per la fornitura hardware, e dal livello di servizio attivato presso di esso. Tali condizioni di garanzia hardware saranno specificate con ulteriori allegati all'offerta tecnico/commerciale, ed avranno decorrenza a partire dalla data di acquisto della soluzione.

<b>Manutenzione Hardware</b>
Manutenzione ordinaria Hardware per componenti del sistema su necessità del cliente

Indice di gravità dell'errore	Descrizione	Tempo di Presa in Carico	Tempo di Risoluzione
<b>Errori di severità 1</b>	Manutenzione correttiva per guasto HW con intervento da remoto	<b>8 hr lavorative</b>	90% entro le 16 ore lavorative il restante 10% entro 32 ore lavorative
<b>Errori di severità 2</b>	Manutenzione correttiva per guasto HW con intervento da remoto	<b>16 hr lavorative</b>	90% entro 3 giorni lavorativi il restante 10% entro 5 giorni lavorativi
<b>Errori di severità 3</b>	Manutenzione correttiva per guasto HW con intervento da remoto	<b>32 hr lavorative</b>	90% entro 10 giorni lavorativi il restante 10% entro 15 giorni lavorativi

## Modalità di accesso al servizio

Nel caso si riscontrino problemi sui prodotti il Cliente può contattare il Supporto Tecnico per ricevere assistenza e supporto relativamente al problema manifestatosi. L'accesso al servizio avviene attraverso la funzione di Helpdesk, secondo le modalità del piano di assistenza sottoscritto.

Per una descrizione dettagliata dei livelli di servizio Helpdesk offerti si rimanda al Capitolo dedicato.

Di seguito viene riportata la procedura standard da seguire per attivare il servizio di assistenza hardware:

1. Il Cliente contatta il Servizio di HelpDesk per una richiesta di assistenza hardware.
2. Lo Staff di Supporto Tecnico effettua un troubleshooting della segnalazione, identifica l'anomalia e verifica se per la risoluzione è necessario intervento di assistenza hardware.

3. Lo Staff di Supporto Tecnico verifica se l'intervento richiesto è coperto da un servizio di assistenza presso il costruttore hardware, in caso positivo conferma al Cliente che è possibile accedere alla garanzia hardware ed apre un ticket di assistenza hardware.
4. Il Cliente invia il prodotto direttamente al Centro Servizi del Produttore, seguendo le linee guida condivise nell'allegato che specifica Termini e Modalità del Servizio di Assistenza Hardware. Lo Staff di Supporto Tecnico supervisiona le operazioni e supporta il Cliente nelle attività di compilazione modulistica per l'accesso al servizio.
5. Il prodotto viene riparato/sostituito dal produttore secondo i termini del servizio sottoscritto ed inviato direttamente al Cliente.
6. Il Cliente contatta il Servizio di HelpDesk per comunicare la ricezione del prodotto, e verificare insieme allo Staff di Supporto Tecnico l'avvenuta riparazione/sostituzione del prodotto.
7. In caso di risoluzione dell'anomalia lo Staff di Supporto Tecnico chiude il ticket aperto nella fase 1.

**La merce destinata alla riparazione deve essere imballata come richiesto dagli standard commerciali. Le spese di spedizione presso il Centro Servizi del Produttore sono a carico del Cliente.**

Accessori e materiali di consumo (Batterie, Carta, supporti ventosa, cavi...) non sono coperti da assistenza e manutenzione hardware.

---

## Formazione

### Formazione iCam3D

Per un appropriato utilizzo del sistema si prevede la formazione on-site di durata calcolata in base al numero di utenti ed alla tipologia di moduli acquisiti. Nelle giornate di formazione vengono illustrate le funzioni di consultazione, inserimento dei dati e trattamento degli stessi, in modo da garantire la piena operatività da parte del personale incaricato, lato cliente.

Il personale viene formato mediante:

- Sessione su strada per illustrare le funzionalità del sistema
- Sessione presso sede del Comando

Nelle stesse giornate sono previste attività di assistenza all'avviamento, in particolare la possibilità di affiancare gli utilizzatori del sistema tramite sessioni "on the job", al fine di acquisire maggior dimestichezza e proprietà d'utilizzo degli strumenti informatici in loro possesso.

Le sessioni di formazione sono rivolte a gruppi di max 5 persone, la società fornitrice fornisce una pianificazione standard delle attività considerando il numero di apparati ed i moduli software acquisiti.

In caso di esigenze cliente, o particolari specifiche progettuali è possibile concordare una pianificazione ed una durata differente. Qualora siano necessarie più giornate di formazione, le stesse potranno essere quantificate preventivamente oppure conteggiate a consuntivo.

Nell'ambito delle attività di formazione si consiglia al cliente di fornire dei referenti tecnico/pratici ai quali trasmettere un addestramento sulle operazioni di assistenza di primo livello al fine di costituire un punto di contatto presso il cliente finale che si occuperà di raccogliere le segnalazioni da parte degli utilizzatori finali ed intercedere con il Servizio di Helpdesk, in modo da ottimizzare e rendere più efficaci le attività di troubleshooting e risoluzione delle anomalie.