

1 - Gestione, assistenza tecnica e manutenzione del Sistema C.A. “VAM”

Il presente documento disciplina lo svolgimento del servizio di gestione, assistenza tecnica e manutenzione del Sistema di Controllo Accessi VAM, in funzione presso le sedi istituzionali di Regione Lombardia di: Palazzo Pirelli (sede del Consiglio regionale della Lombardia e delle Società ospiti della Giunta regionale), Palazzo Sistema (sede degli Enti del Sistema Regionale (Si.Reg.)), Uffici Territoriali Regionali (UTR), delegazioni di Roma e Bruxelles e altre sedi esterne regionali e del Sistema Regionale (Si.Reg), tutto come meglio specificato nel presente documento “Allegato A”.

Nella seguente tabella sono riportati i livelli e gli indicatori della qualità dei servizi (SLA – Service Level Agreement e KPI – Key Performance Indicator) che costituiranno la base di riferimento per il servizio di gestione, assistenza tecnica e manutenzione del Sistema CA “VAM”.

Servizi	Attività	KPI	SLA
Help Desk + Assistenza e Supporto Telefonici + Tele Assistenza + Reperibilità telefonica	Gestione segnalazioni e/o chiamate all'interno dell'orario di lavoro	Tempo di risposta	Entro 1 ora
		Tempo di presa in carico	Entro 4 ore lavorative dalla chiamata
		Tempo di chiusura della chiamata: ✓ da remoto: teleassistenza ✓ on site: intervento diretto	da remoto 90% entro 8 ore lavorative dalla chiamata on-site: 90% entro 16 ore lavorative dalla chiamata
	Gestione segnalazioni e/o chiamate al di fuori dell'orario di lavoro	Tempo di risposta alla chiamata e di presa in carico	90% entro 4 ore lavorative dalla chiamata
		Tempo di chiusura della chiamata: ✓ da remoto: teleassistenza ✓ on site: intervento diretto	da remoto 90% entro 8 ore lavorative dalla chiamata on-site 90 % entro 16 ore lavorative dalla chiamata
Nuovi badge RL (fino a 10)	Produzione e stampa badge	Richiesta degli utenti	90% entro 16 ore lavorative dall'acquisizione delle foto e dei dati anagrafici
Reportistica	Produzione report	Periodica (es: mensile)	Entro 16 ore lavorative dalla scadenza periodica
		Richiesta degli utenti	90% entro 8 ore lavorative dalla richiesta
Ripristino della completa operatività del Sistema CA	Manutenzione non programmata	Chiusura intervento per guasto bloccante	90% entro 8 ore lavorative dalla segnalazione
		Chiusura intervento per guasto non bloccante	90% entro 16 ore lavorative dalla segnalazione
	Manutenzione programmata	Chiusura intervento	Entro il tempo di intervento preventivamente stimato

1.1 - Servizio di gestione del Sistema C.A. “VAM”

Per la gestione del Sistema C.A. “VAM” dovrà essere previsto un presidio fisso presso gli uffici resi disponibili da Regione Lombardia, di personale qualificato, addetto alla gestione del Sistema.

Il fornitore dovrà dotarsi di n. 2 PC/PDL per l'interfacciamento con il Sistema di Controllo Accessi “VAM”, di un telefono cellulare su cui sarà possibile deviare le chiamate, in caso di spostamento del personale addetto all'interno degli edifici per motivi di servizio.

Il servizio di gestione sarà reperibile e contattabile attraverso numero telefonico fisso e tramite indirizzo di posta elettronica dedicato (forniti da Regione Lombardia). L'utenza dovrà inoltre poter comunicare le proprie segnalazioni e/o richieste anche attraverso il servizio informatico di Help desk.

Il servizio si svolgerà normalmente in orario di lavoro 8,30 - 17,30 dal lunedì al venerdì.

Compito della struttura del servizio di gestione sarà quello di garantire la continuità operativa nell'utilizzo giornaliero delle funzioni rese disponibili dal Sistema Controllo Accessi. In particolare tra le attività svolte dal servizio di gestione si intende richiamare le seguenti:

- collaborare con lo staff Sicurezza Sedi della Giunta regionale della Lombardia che costituisce il riferimento per la gestione di tutti i sistemi di controllo accessi;
- interagire con tutti gli utenti del Sistema C.A. "VAM", rilevandone e registrandone richieste, segnalazioni ed esigenze sul servizio informatico di Help Desk;
- dare seguito alle richieste, segnalazioni ed esigenze relative al Sistema C.A. analizzando i problemi riportati, suggerendo le modalità di utilizzo ottimale ed eventualmente attivando il servizio di manutenzione del Sistema C.A. "VAM";
- acquisire e analizzare i log degli eventi e degli allarmi, con particolare attenzione alle segnalazioni di autodiagnostica del Sistema C.A. "VAM";
- interagire con il servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware e software del Sistema C.A. "VAM", allo scopo di completare le diagnosi di primo livello su malfunzionamenti rilevati e di orientare le richieste successive per eventuali interventi correttivi di manutenzione.

Tale attività sarà comprensiva delle seguenti verifiche:

- corretto funzionamento della comunicazione dati del Sistema C.A. "VAM" da e verso il Sistema di Gestione delle Risorse Umane (HR) in uso presso Regione Lombardia;
- corretto aggiornamento delle anagrafiche sul Sistema C.A. "VAM" e del loro allineamento alle anagrafiche del Sistema di Gestione delle Risorse Umane (HR) in uso presso Regione Lombardia;
- disponibilità delle timbrature di presenza, rilevate dal Sistema C.A. "VAM" e correttamente trasmesse al Sistema di Gestione delle Risorse Umane (HR) in uso presso Regione Lombardia;
- operatività di tutte le PDL connesse con il Sistema C.A. "VAM", con particolare attenzione a quelle installate presso le portinerie;
- corretta funzionalità di tutti i terminali lettori del Sistema C.A. "VAM";
- raggiungibilità in rete dal server del Sistema C.A. "VAM" di:
 - tutti i terminali lettori del Sistema C.A. "VAM";
 - tutte le PDL operatore del Sistema C.A. "VAM";
- corretta attivazione delle procedure di back up del Sistema C.A. "VAM";
- corretta funzionalità dell'integrità del Sistema CA "VAM" e della sua configurazione fault-tolerance a garanzia della sua continuità operativa;
- corretta attivazione del servizio NTP e del timing gestito ed esposto dal Sistema C.A. "VAM";
- interagire con la funzione di Sicurezza Sedi della Giunta regionale della Lombardia, per comunicare segnalazioni o richieste di intervento relative agli altri sistemi di controllo accessi regionali, diversi dal Sistema C.A. "VAM":
 - sistema del Controllo Accessi di Palazzo Lombardia;
 - sistema del Controllo Accessi per la sicurezza di 2° livello di Palazzo Pirelli;
- interagire con la funzione di Sicurezza Sedi della Giunta regionale della Lombardia per attivare richieste di intervento di fornitori terzi, quali quelli coinvolti per:
 - manutenzione di tornelli, bussole, hidden gates, sbarre, porte controllate, altri varchi controllati;
 - ripristino di alimentazioni elettriche;
 - ripristino di PC\PDL di portineria;
 - ripristino connessioni di rete LAN\MAN\WAN RL;
 - gestione del Sistema di Gestione delle Risorse Umane (HR) in uso presso Regione Lombardia;
 - approvvigionamento di Badge RL;
 - gestione dei Sistemi Antintrusione e TVCC;
 - altro.
- produrre nuovi badge RL, per far fronte ad aggiornamenti delle anagrafiche e ad eventuali sostituzioni di perdita o rottura di Badge RL originali;
- monitorare lo stato di distribuzione dei Badge RL, utilizzati dal Sistema C.A. "VAM", e in caso di necessità

attivare la funzione di Sicurezza Sedi della Giunta regionale della Lombardia, per l'approvvigionamento di nuovi badge RL;

- configurare nuovi profili operatore, abilitati ad interagire con il sistema CA "VAM";
- produrre la reportistica richiesta dagli Enti regionali, con estrazione di dati dal Sistema C.A.;
- attivare le procedure di archiviazione storica dei dati di controllo accessi e di pulizia periodica del Sistema C.A.

1.1.1 – Servizio di Help Desk

A supporto della gestione del Sistema CA "VAM" dovrà essere costituito un servizio informatico di help desk, attraverso il quale possano essere raccolte e registrate tutte le segnalazioni di anomalie e richieste esposte, a qualunque titolo, dagli utenti del Sistema CA "VAM".

Il servizio di Help Desk svolgerà indicativamente le seguenti funzioni:

- registrazione su un sistema informatico dedicato, di tutte le segnalazioni, anche ricevute per via Email, o telefoniche o verbali dirette,
- apertura e presa in carico delle chiamate di pertinenza del Sistema CA "VAM",
- smistamento delle chiamate relative ai Sistemi diversi dal Sistema CA "VAM",
- assistenza e supporto agli utenti nell'utilizzo delle funzionalità del Sistema CA "VAM",
- monitoraggio degli interventi effettuati sul Sistema CA "VAM", direttamente da parte del presidio di gestione oppure attraverso l'attivazione del servizio di manutenzione,
- chiusura degli interventi,
- tracking di tutte le attività svolte per la gestione e manutenzione del Sistema CA "VAM",
- disponibilità dello stato del servizio di Help Desk.

Il servizio informatico di Help Desk dovrà recepire e registrare tutte le segnalazioni ricevute dall'utenza, sia relative al Sistema CA "VAM" che agli altri sistemi di controllo accessi regionali; le segnalazioni relative a sistemi di controllo accessi diversi dal Sistema CA "VAM" dovranno essere smistate, reindirizzate e rese disponibili per la consultazione e gestione da parte dello Staff Sicurezza Sedi di Regione Lombardia.

Il servizio informatico di Help Desk dovrà pertanto essere consultabile ed accessibile anche agli operatori di Sicurezza Sedi, che potranno verificare lo stato delle chiamate aperte, le soluzioni di volta in volta adottate e farsi carico delle segnalazioni ricevute relativamente ai sistemi di controllo accessi diversi dal Sistema CA "VAM".

1.1.2 - Produzione dei badge

Il servizio di gestione del Sistema CA "VAM", dovrà essere comprensivo delle attività di stampa e personalizzazione di nuovi Badge RL.

Nel caso di esigenze di nuovi badge, per quantitativi considerevoli, l'approvvigionamento viene normalmente gestito dalla funzione di Sicurezza Sedi di Regione Lombardia, attivando il fornitore di mercato abituale.

A causa però, delle esigenze di mobilità del personale e degli eventi di perdita o avaria dei Badge RL già prodotti, risulta indispensabile poter disporre di una capacità di personalizzare e produzione badge autonoma, in modo da poter rispondere alle esigenze dell'utenza in tempi relativamente brevi. Allo scopo, la funzione di Sicurezza Sedi di Regione Lombardia approvvigiona dei quantitativi di Badge RL "bianchi", non ancora personalizzati o assegnati ad alcuno e si è dotata di 2 postazioni PC, dedicate alla personalizzazione e stampa di badge, rispondenti alla seguente configurazione:

- n. 2 PC \ PDL: secondo gli standard regionali (di fornitura di Regione Lombardia),
- Software: Cardfive Vision (www.nfive.com)
- N. 2 stampanti per Badge: Fargo mod. DTC1000 (dotata anche di modulo magnetico per la personalizzazione di badge con banda magnetica)

Il servizio di manutenzione delle due stampanti sarà a carico, per l'intera durata del contratto, del fornitore del servizio di gestione, assistenza tecnica e manutenzione del Sistema CA "VAM".

L'approvvigionamento dei Badge RL bianchi, invece, rimarrà comunque in carico alla funzione Sicurezza Sedi di Regione Lombardia.

1.2 – Servizi di assistenza tecnica e manutenzione del Sistema C.A. “VAM”

Il servizio di manutenzione includerà interventi di tipo ordinario e straordinario per garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature, nelle componenti sia hardware che software del Sistema Centrale di controllo e di tutta la sua configurazione, ripristinando, in caso di guasto, le condizioni originarie di funzionamento.

Nel periodo di manutenzione, saranno a carico del fornitore tutti gli oneri relativi alla riparazione o alla sostituzione delle parti del sistema riscontrate in avaria o comunque malfunzionanti, sia a livello di accessori che di apparati completi. Le parti di sistema in avaria, non riparabili, dovranno essere sostituite con ricambi originali o analoghi, aventi caratteristiche uguali o superiori a quelli facenti parte del Sistema CA “VAM”.

Per garantire lo stato di completo funzionamento del Sistema CA “VAM”, dovranno essere previsti i seguenti servizi di assistenza tecnica e manutenzione:

- assistenza tecnica e supporto telefonico specialistico,
- interventi in teleassistenza da remoto, attraverso un canale dedicato (VPN),
- interventi di manutenzione programmata,
- interventi di manutenzione non programmata e correttiva.

Le attività di assistenza tecnica e manutenzione del Sistema CA “VAM” dovranno essere eseguite da personale tecnico specializzato, dotato delle competenze e della professionalità necessarie atte ad intervenire efficacemente e risolvere nel più breve tempo le eventuali situazioni di guasto o anomalie evidenziate.

Le operazioni di manutenzione dovranno essere sempre concordate e condivise con la funzione di Sicurezza Sedi di Regione Lombardia, pianificate anticipatamente ed effettuate nel più breve tempo possibile, con lo scopo essenziale di evitare, o nei casi di forza maggiore ridurre al minimo, le eventuali temporanee limitazioni della funzionalità del Sistema CA “VAM”.

A seguito degli interventi di manutenzione dovrà essere presentato sempre un rapporto scritto alla funzione di Sicurezza Sedi di Regione Lombardia con il riporto delle eventuali avarie riscontrate e delle soluzioni adottate per ripristinare il corretto funzionamento.

1.2.1 Assistenza e supporto specialistico telefonico

Durante il normale orario di lavoro, al servizio di gestione del Sistema CA dovranno essere garantiti l'assistenza telefonica di tecnici specialistici in grado di dare supporto nella analisi e condivisione di attendibili diagnosi preliminari anche indirizzate alla risoluzione immediata di disfunzioni minori o alla correzione di utilizzi impropri del sistema.

La reperibilità per le attività di assistenza e supporto telefonico dovrà essere garantita nel normale orario di lavoro, dalle ore 8,30 alle 17.30, per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì, secondo il normale calendario lavorativo, con esclusione delle festività infrasettimanali.

La reperibilità telefonica, solamente al fine di consentire l'apertura di chiamate in emergenza, per gravi malfunzionamenti del Sistema CA, dovrà essere garantita anche al di fuori del normale orario di servizio, per 24 ore giornaliere e dal Lunedì al Sabato, domeniche e festivi escluso.

1.2.2 Teleassistenza da remoto

L'assistenza e il supporto specialistico dovranno poter disporre anche di un collegamento di teleassistenza, da remoto, attraverso la disponibilità di un canale VPN con comunicazione diretta al server del Sistema CA. Attraverso il collegamento in teleassistenza e senza onerosi interventi on site, il servizio di manutenzione potrà:

- chiudere rapidamente e puntualmente diagnosi su eventuali anomalie;
- risolvere, con tempi di risposta brevi, le chiamate aperte dall'utenza per disfunzioni minori o utilizzi impropri del sistema;
- intervenire sui parametri del Sistema CA per risolvere eventuali problematiche tecniche e per modificare

- le configurazioni in corrispondenza di specifiche esigenze;
- supportare puntualmente l'utenza nell'utilizzo ottimale del Sistema CA.

L'attivazione del canale VPN dovrà essere condivisa e coordinata con la funzione di Sistemi Informativi di Regione Lombardia.

1.2.3 Manutenzione programmata

Le operazioni di manutenzione programmata consisteranno nell'esecuzione di tutte le attività di manutenzione preventiva e correttiva per garantire gli impianti di controllo accessi perfettamente funzionanti ed in modo da minimizzare gli interventi non programmati.

Dovranno essere previste almeno due visite programmate, una ogni semestre, salvo diversa indicazione e richiesta di Regione Lombardia. Le visite programmate dovranno coinvolgere anche la verifica della funzionalità degli impianti di controllo accessi delle sedi periferiche non milanesi.

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno prevedere:

- il controllo del funzionamento di ogni singolo apparato o modulo del Sistema CA,
- la verifica delle alimentazioni elettriche e la sostituzione periodica delle batterie tampone,
- la verifica delle comunicazioni e dei collegamenti in rete LAN \ MAN \ WAN RL,
- l'eventuale aggiornamento del hardware e del software del Sistema CA,
- la verifica delle prestazioni del Sistema CA, coerentemente con le specifiche originarie,
- la verifica di tutti i parametri di configurazione del Sistema CA, con ottimizzazione del funzionamento generale,
- la storicizzazione dei dati obsoleti del Sistema CA,
- la verifica puntuale della consistenza delle procedure di back up,
- gli interventi correttivi rivolti alla prevenzione, ove possibile, di malfunzionamenti,
- il ripristino delle funzionalità anche mediante sostituzione di parti rilevate guaste.
- quant'altro necessario al mantenimento dei parametri di qualità ed affidabilità delle apparecchiature entro i limiti originari di fornitura.

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno essere preventivamente pianificati ed eseguiti nelle normali giornate lavorative (giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30) ed eventualmente di sabato dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno, salvo causa di forza maggiore, svolgersi senza interruzione dei servizi svolti e garantiti dal Sistema CA.

Qualora, in concomitanza con le operazioni di manutenzione programmata, si rendessero necessarie sospensioni anche parziali dei servizi del Sistema CA, gli interventi dovranno essere anticipatamente ripianificati, fuori dal normale orario di lavoro, effettuati nel più breve tempo possibile, con lo scopo essenziale di evitare, o ridurre al minimo, le eventuali temporanee limitazioni della funzionalità del Sistema CA e comunque sempre preventivamente concordate e condivise con Regione Lombardia.

1.2.4 Manutenzione non programmata e correttiva

La manutenzione non programmata e correttiva sarà finalizzata all'eliminazione delle irregolarità e delle deficienze dell'impianto, al recupero ottimale dello stato di funzionamento delle apparecchiature, al ripristino delle funzionalità software dell'applicazione.

Gli interventi di manutenzione non programmata e correttiva consisteranno nell'esecuzione di tutte le operazioni di manutenzione del Sistema CA, quali:

- diagnosi di avaria con rilevazione, localizzazione ed identificazione delle cause,
- interventi tampone preliminari,
- correzione delle avarie con sostituzione delle parti difettose,
- correzione delle anomalie con aggiornamento del software,

- verifica funzionamento e ripristino della completa funzionalità.

Gli interventi dovranno essere eseguiti nelle normali giornate lavorative (giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30) ed eventualmente di sabato dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

In caso di emergenza e per cause di servizio, dovrà essere garantita anche la disponibilità ad interventi da svolgere fuori dal normale orario di lavoro, festività comprese.

I guasti e le anomalie saranno distinti per gravità, indicando la tipologia delle disfunzioni in bloccanti e non bloccanti; i guasti bloccanti dovranno prevedere tempi di intervento e ripristino delle funzionalità rapidi ed immediati.

Qualora, in concomitanza con le operazioni di manutenzione correttiva, si rendessero necessarie sospensioni anche parziali dei servizi del Sistema CA, gli interventi dovranno essere pianificati anticipatamente, fuori dal normale orario di lavoro, effettuate nel più breve tempo possibile, con lo scopo essenziale di evitare o ridurre al minimo, le eventuali temporanee limitazioni della funzionalità del Sistema CA, e comunque sempre preventivamente concordate con Regione Lombardia.

1.2.5 Parti di scorta

Allo scopo di minimizzare i tempi degli interventi di manutenzione e di ripristino dell'efficienza del sistema è stata redatta una lista completa degli elementi del Sistema CA soggetti a manutenzione per la quale dovrà essere data assicurazione circa la disponibilità di approvvigionamento di tutte le parti di scorta di nuova fornitura per la durata di 10 anni, costitutive delle apparecchiature del Sistema CA soggette a manutenzione. Le parti di scorta saranno costituite dalle apparecchiature originali fornite con il Sistema CA o da dispositivi perfettamente compatibili, aventi caratteristiche uguali o superiori alle apparecchiature originali.

La lista delle parti di scorta dettaglierà, la tipologia e le quantità delle unità in relazione alle loro caratteristiche ed al loro utilizzo nel Sistema CA.