



## **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DELL'ART. 36, COMMA 2, LETT. B), DEL D. LGS. 50/2016, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DEL SISTEMA UNIFICATO DI RILEVAZIONE PRESENZE, ACQUISIZIONE TIMBRATURE E CONTROLLO ACCESSI DELLE SEDI ATS CITTA' METROPOLITANA DI MILANO. DURATA 36 MESI.**

**CIG n. 7085666C8C**

**Art.1 – Oggetto e durata dell'appalto**

Oggetto del presente Capitolato Speciale è la Manutenzione Triennale Hardware E Software Del Sistema Unificato di Rilevazione Presenze, Acquisizione Timbrature e di Controllo degli Accessi delle ex-ASL di Milano, Milano 1, Milano 2 e Lodi, confluite nell'ATS Città Metropolitana di Milano che prevedrà principalmente lo svolgimento delle seguenti attività:

- Eventuale installazione e messa in opera di ulteriori rilevatori presenze nelle sedi del territorio di ATS Milano (forniti da ATS dalla propria scorta a magazzino).
- Eventuale aggiornamento delle causali da remoto dei rilevatori presenze KP di ATS Milano. Attività da svolgersi da remoto in teleassistenza.
- Eventuale aggiornamento in sito delle causali dei rilevatori presenze Km11 (nei territori di ex-ASL Milano 1 e di ex-ASL Milano 2, ora di ATS Milano); attività da svolgere in due giorni lavorativi prima dell'avvio in produzione delle causali.
- Garanzia on site per trentasei mesi che copre la manutenzione a partire dal 01/07/2017 al 30/06/2020.

**SITUAZIONE ATTUALE**

Di seguito un riassunto di alcune caratteristiche degli attuali sistemi di acquisizione timbrature delle 4 ex-ASL confluite in ATS Milano.

ATS Milano utilizza il sistema di rilevazione presenze basato sulle tecnologie e componenti Kronotech, che è così composto:

**EX-ASL DI MILANO**

- 71 rilevatori KP01/02/06 Kronotech
- 22 lettori di controllo accessi a prossimità Kronotech KR-01 e SIKU4 per Via Juvara di Milano.
- Collegamento su rete LAN

**EX-ASL MILANO 1**

- 15 rilevatori KM11 Kronotech
- 2 rilevatori KP02 Kronotech
- Collegamento su rete LAN

**EX-ASL MILANO 2**

- 13 rilevatori KM11 Kronotech
- Collegamento su rete LAN

**EX-ASL DI LODI**

- 6 rilevatori KP02: 4 su sedi miste ASST/ATS, di cui 1 su tornello di mensa, e 2 su sedi solo ATS.
- Collegamento su rete LAN

**CAUSALI ATTUALMENTE GESTITE DA TUTTI I RILEVATORI PRESENZE:**

20 – uscita di servizio; 21 – libera professione; 22 - commissioni patenti; 23 - pronta disponibilità; 24 - corsi interni.



## Informazioni aggiuntive

Accesso ai terminali e ai Server

L'ATS **metterà a disposizione del fornitore tutte le password** per poter accedere sia all'applicativo lato Server sia ai terminali distribuiti sul territorio.

Sedi miste

Nel caso di sedi che saranno condivise tra ASST e ATS, **sarà a carico dell'ASST installare un lettore in più, oltre a quello attualmente presente**, per il proprio personale. Per il territorio dell'ex-ASL Milano 1, le sedi miste sono 7; mentre per il territorio dell'ex-ASL Milano 2, le sedi miste sono 7 condivise con l'ASST di Melegnano. Sarà a carico dell'ASST fare in modo che il proprio rilevatore sia collegato al proprio sistema di acquisizione timbrature (o realizzando nella sede mista una rete LAN dell'ASST o tramite VPN che attraversa la rete LAN dell'ATS).

Licenze software

In merito all'approvvigionamento dell'applicativo di acquisizione timbrature per la raccolta timbrature, esportazione timbrature, monitoraggio terminali, non si prevede di ricorrere all'acquisto e all'installazione di licenze software (KCAWeb, KGest, KCom, Kwine) dal momento che sono già presenti in uso presso ATS Milano. Qualora in corso d'esercizio fossero necessari approvvigionamenti e/o aggiornamenti di licenze software, saranno a carico del fornitore concordando le modalità di intervento con ATS.

Controllo Accessi della ex ASL di Lodi

Capitolo a parte da affrontare è l'argomento controllo accessi della ex ASL di Lodi. Attualmente nelle sedi della ex ASL di Lodi in Piazza Ospitale esistono delle Aree controllate condivise tra ASST e ATS. E' previsto che queste Aree siano controllate dal sistema di controllo accessi dell'ASST di Lodi e che quindi tale sistema contenga e gestisca l'anagrafica dei dipendenti ATS di Lodi in modo che il badge dell'ATS, necessario per la rilevazione presenze, possa essere utilizzato anche come chiave di accesso a tali locali controllati. A tal fine **l'ASST ha lasciato libero accesso sul proprio sistema di controllo accessi ad un dipendente ATS in qualità di amministratore** che tenga aggiornata l'anagrafica di ATS.

Per le eventuali Aree sotto controllo accessi che rimarranno solo di ATS, la Direzione Strategica di ATS deciderà se mantenere il controllo accessi (sostituendo i lettori presenti) o dismetterlo. **Tale attività non è comunque oggetto del presente Capitolato.**

## **Art. 2 – Descrizione del servizio richiesto.**

Di seguito l'elenco delle attività in corso di validità del contratto:

### ***1. Eventuale installazione e messa in opera di ulteriori rilevatori presenze nelle sedi del territorio di ATS Milano (forniti da ATS dalla propria scorta a magazzino).***

L'ATS Milano si riserva la facoltà, a causa di rivenienti esigenze organizzative, di far installare e mettere in opera dall'aggiudicatario ulteriori rilevatori presenze nelle sedi del territorio di ATS Milano (forniti da ATS dalla propria scorta a magazzino).

### ***2. Eventuale aggiornamento delle causali da remoto dei rilevatori presenze KP di ATS Milano. Attività da svolgersi da remoto in teleassistenza.***



Il fornitore dovrà modificare la configurazione di tutti i rilevatori presenze KP operanti sul territorio di ATS Milano, riprogrammandoli per assegnare e per gestire le nuove causali e quant'altra modifica fosse necessaria per il loro corretto funzionamento.

L'attività è da svolgersi da remoto in teleassistenza (se richiesto da ATS Milano anche nel fine settimana), in contemporanea con la riconfigurazione dei rilevatori presenze Km11 (nei territori di ex-ASL Milano 1 e di ex-ASL Milano 2, ora di ATS Milano) e con la messa in esercizio delle causali sul sistema centrale.

### **3. Eventuale aggiornamento in sito delle causali dei rilevatori presenze Km11, attività in sito di configurazione dei rilevatori Km11**

Eventuale aggiornamento in sito delle causali dei rilevatori presenze Km11 (nei territori di ex-ASL Milano 1 e di ex-ASL Milano 2, ora di ATS Milano); attività da svolgere in due giorni lavorativi prima dell'avvio in produzione delle causali

Il fornitore dovrà modificare la configurazione dei 15 rilevatori presenze Km11 di ex-ASL Milano 1 e dei 13 rilevatori presenze Km11 di ex ASL Milano 2 riprogrammandoli per assegnare e per gestire le nuove causali e quant'altra modifica fosse necessaria per il loro corretto funzionamento.

L'attività sui Km11 dovrà svolgersi complessivamente **on site in due giorni lavorativi prima della messa in esercizio delle nuove causali**. La conseguenza di questo sarà che **i dipendenti di queste sedi per uno-due giorni rileveranno normalmente i transiti** mentre nel frattempo il fornitore aggiornerà i rilevatori senza interrompere il Servizio durante i giorni lavorativi. A tal fine il fornitore dovrà organizzarsi al meglio, ad esempio utilizzando anche più squadre in parallelo.

### **4. Garanzia di trentasei mesi dell'intero sistema di acquisizione timbrature a livello di ATS.**

Dal 1 luglio 2017 al 30 Giugno 2020 è prevista la manutenzione del sistema di acquisizione timbrature dell'ATS.

E' richiesta l'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione per 36 mesi per le componenti della piattaforma di acquisizione timbrature, in particolare per:

#### **1. MANUTENZIONE SOFTWARE**

Componente	Descrizione
Applicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo Accessi Web KCAWEB v07.09.04</li> <li>Konnect Versione 3.34 del 09/10/2015</li> <li>K-Gest del 03/12/2015</li> <li>Due software KWline dedicati alla acquisizione timbrature dei rilevatori presenze del territorio di ex ASL Milano 1 e Milano 2</li> </ul>

#### **2. MANUTENZIONE HARDWARE/FIRMWARE**

Elenco hardware installati sul territorio di ex ASL Milano:

- 6 rilevatori presenze Kronotech KP-06.BM.NET dotati di schede di rete
- 1 rilevatore presenze Kronotech KP-06.BM.NET da ESTERNO dotato di schede di rete
- 63 rilevatori presenze Kronotech KP-01/02.BM.NET e relative schede di rete dedicate K-



Net/100

- 1 rilevatore presenze Kronotech KP-02.BM.GSM e relativa scheda modem K-GSM
- lettore di badge magnetico (KL-BM2)
- lettore/scrittore di prossimità da tavolo per programmazione transponder 125KHZ vers. USB mod. KL-TA125.USB
- sistema di controllo accessi di Via Juvara composto in tutto da 22 varchi:
  - 10 Terminali KR-01 con relativi (3) convertitori di protocollo e relative schede di rete KC-NET12/100.
  - 12 Terminali SIKU4 e relative schede di rete K-NET/100.

Elenco hardware installati sul territorio della ex ASL Milano 1, ex ASL Milano 2 ed ex ASL di Lodi

- 15 rilevatori presenze Kronotech KM11 e relative schede di rete installati nel territorio della ex ASL di Milano 1
- 2 rilevatori presenze Kronotech KP02 e relative schede di rete dedicate K-Net/100 installati nel territorio della ex ASL di Milano 1
- 13 rilevatori presenze Kronotech KM11 e relative schede di rete dedicate KC-NET12/100 installati nel territorio della ex ASL di Milano 2
- 6 rilevatori presenze Kronotech KP-02.BM.NET e relative schede di rete dedicate K-Net/100 installati nel territorio della ex ASL di Lodi

di scorta a Magazzino:

- 6 rilevatori presenze Kronotech KM-11
- 2 rilevatori presenze Kronotech KP-02.BM.NET e relative schede di rete dedicate K-Net/100
- 2 rilevatori presenze Kronotech KP-01.BM.NET e relativa scheda di rete dedicata K-Net/100
- 8 schede di rete dedicate K-Net/100

## MANUTENZIONE HARDWARE

L'elenco dei rilevatori installati presso ATS Milano è il seguente:

Progr.	EX ASL	Elenco delle Sedi / Indirizzo (Provincia) Comune, Via / Piazza, n° civico	Mod. Terminale (Kronotech)	Interfaccia
1	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19 - DISABILI_E_VISITATORI	KP-06.BM.NET	Ethernet
2	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19- DISABILI_U_(VISITATORI	KP-06.BM.NET	Ethernet
3	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19- TORNELLO_DIPENDENTI_E_(CENTRO)	KP-06.BM.NET	Ethernet
4	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19- TORNELLO_DIPENDENTI_E_(MURO)	KP-06.BM.NET	Ethernet
5	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19- TORNELLO_DIPENDENTI_U_(CENTRO)	KP-06.BM.NET	Ethernet
6	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 19- TORNELLO_DIPENDENTI_U_(MURO)	KP-06.BM.NET	Ethernet
7	MILANO	MILANO - CORSO ITALIA 52	KP-01.BM.NET	Ethernet
8	MILANO	MILANO - CORSO LODI 94 (VIALE BRENTA)	KP-02.BM.NET	Ethernet
9	MILANO	MILANO - LARGO DE BENEDETTI 1	KP-02.BM.NET	Ethernet
10	MILANO	MILANO - LARGO VOLONTARI DEL SANGUE 1 (Bassini,26)	KP-01.BM.NET	Ethernet



11	MILANO	MILANO - PIAZZA BANDE NERE 3- ALA DX	KP-01.BM.NET	Ethernet
12	MILANO	MILANO - PIAZZA BANDE NERE 3- ALA SX S.R.	KP-02.BM.NET	Ethernet
13	MILANO	MILANO - PIAZZA STOVANI 3	KP-01.BM.NET	Ethernet
14	MILANO	MILANO - PIAZZALE ACCURSIO 7	KP-01.BM.NET	Ethernet
15	MILANO	MILANO - VIA A. DA BAGGIO 54	KP-01.BM.NET	Ethernet
16	MILANO	MILANO - VIA ALBENGA 2A	KP-01.BM.NET	Ethernet
17	MILANO	MILANO - VIA ALDINI 72	KP-02.BM.NET	Ethernet
18	MILANO	MILANO - VIA ANDREA DORIA 52	KP-01.BM.NET	Ethernet
19	MILANO	MILANO - VIA AQUILA 82	KP-02.BM.NET	Ethernet
20	MILANO	MILANO - VIA BARONI 48	KP-02.BM.NET	Ethernet
21	MILANO	MILANO - VIA BOIFAVA 25	KP-02.BM.NET	Ethernet
22	MILANO	MILANO - VIA BRIVIO 2	KP-02.BM.NET	Ethernet
23	MILANO	MILANO - VIA CHERASCO 7	KP-02.BM.NET	Ethernet
24	MILANO	MILANO - VIA CONCA NAVIGLIO 45	KP-02.BM.NET	Ethernet
25	MILANO	MILANO - VIA DELLA FERRERA 14	KP-01.BM.NET	Ethernet
26	MILANO	MILANO - VIA DON ORIONE 2	KP-01.BM.NET	Ethernet
27	MILANO	MILANO - VIA FANTOLI 7	KP-02.BM.NET	Ethernet
28	MILANO	MILANO - VIA FARINI 9	KP-02.BM.NET	Ethernet
29	MILANO	MILANO - VIA FORZE ARMATE 381	KP-01.BM.NET	Ethernet
30	MILANO	MILANO - VIA GOLA 22	KP-02.BM.NET	Ethernet
31	MILANO	MILANO - VIA GOLA 24	KP-02.BM.NET	Ethernet
32	MILANO	MILANO - VIA IPPOCRATE 45-VARCO CARRAIO	KP-06.BM.NET ESTERNO	Ethernet
33	MILANO	MILANO - VIA IPPOCRATE 45	KP-02.BM.NET	Ethernet
34	MILANO	MILANO - VIA JENNER 44	KP-01.BM.NET	Ethernet
35	MILANO	MILANO - VIA JUVARA 22	KP-01.BM.NET	Ethernet
36	MILANO	MILANO - VIA LOMBROSO 95 ITTICO	KP-02.BM.NET	Ethernet
37	MILANO	MILANO - VIA MASANIELLO 23	KP-02.BM.NET	Ethernet
38	MILANO	MILANO - VIA MOLISE 62-64	KP-02.BM.NET	Ethernet
39	MILANO	MILANO - VIA MONREALE 13	KP-02.BM.NET	Ethernet
40	MILANO	MILANO - VIA MONTEMARTINI 9	KP-02.BM.NET	Ethernet
41	MILANO	MILANO - VIA OGLIO 18	KP-02.BM.NET	Ethernet
42	MILANO	MILANO - VIA PACE 9	KP-02.BM.NET	Ethernet
43	MILANO	MILANO - VIA PADOVA 118	KP-01.BM.NET	Ethernet
44	MILANO	MILANO - VIA PERINI 23	KP-01.BM.NET	Ethernet
45	MILANO	MILANO - VIA QUARENGHI 40	KP-02.BM.NET	Ethernet
46	MILANO	MILANO - VIA REMO LA VALLE 7	KP-01.BM.NET	Ethernet
47	MILANO	MILANO - VIA RICORDI 1	KP-01.BM.NET	Ethernet
48	MILANO	MILANO - VIA S. ERLEMBARDO 4	KP-01.BM.NET	Ethernet
49	MILANO	MILANO - VIA SAN VIGILIO 43	KP-02.BM.NET	Ethernet
50	MILANO	MILANO - VIA SANT'ARNALDO 17	KP-02.BM.NET	Ethernet
51	MILANO	MILANO - VIA SETTEMBRINI 32	KP-01.BM.NET	Ethernet
52	MILANO	MILANO - VIA STATUTO 5	KP-01.BM.NET	Ethernet
53	MILANO	MILANO - VIA STATUTO, 5 ANGOLO VIA PALERMO, 6	KP-02.BM.NET	Ethernet
54	MILANO	MILANO - VIA VAL DI BONDO 11	KP-02.BM.NET	Ethernet



55	MILANO	MILANO - VIALE TIBALDI 41	KP-02.BM.NET	Ethernet
56	MILANO	BRESSO VIA CENTURELLI 46	KP-02.BM.NET	Ethernet
57	MILANO	BRESSO VIA DANTE ALIGHIERI 2	KP-02.BM.NET	Ethernet
58	MILANO	CINISELLO BALSAMO VIA GIUSSANO 3G	KP-02.BM.NET	Ethernet
59	MILANO	CINISELLO BALSAMO VIA ORESTE TERENGHI 2	KP-02.BM.NET	Ethernet
60	MILANO	CINISELLO BALSAMO VIALE FRIULI 18	KP-02.BM.NET	Ethernet
61	MILANO	COLOGNO MONZESE VIA ALESSANDRO AROSIO 2	KP-02.BM.NET	Ethernet
62	MILANO	COLOGNO MONZESE VIA BOCCACCIO 12	KP-02.BM.NET	Ethernet
63	MILANO	CORMANO VIA D'ANNUNZIO 7	KP-02.BM.NET	Ethernet
64	MILANO	CUSANO MILANINO VIA GINESTRA 1	KP-02.BM.NET	Ethernet
65	MILANO	SESTO S.G. VIA CARLO MARX 155	KP-02.BM.NET	Ethernet
66	MILANO	SESTO S.G. VIA CARLO MARX 195	KP-02.BM.NET	Ethernet
67	MILANO	SESTO S.G. VIA GIACOMO MATTEOTTI 13	KP-02.BM.NET	Ethernet
68	MILANO	SESTO S.G. VIA GRAMSCI 32	KP-02.BM.NET	Ethernet
69	MILANO	SESTO S.G. VIA OSLAVIA 1	KP-01.BM.NET	Ethernet
70	MILANO	MILANO - Piazza dell'Ospedale Maggiore 3-COCA	KP-02.BM + KL-BM2	GPRS
71	MILANO	MILANO - VIA LIVIGNO 3	KP-02.BM.NET	Ethernet
Progr.	EX ASL	Elenco delle Sedi / Indirizzo (Provincia) Comune, Via / Piazza, n° civico	Mod. Terminale (Kronotech)	Interfaccia
72	MILANO 1	Abbiategrosso, Via S. Francesco 4	KM11	ethernet
73	MILANO 1	Castano Primo, p.zza Mazzini 43	KM11	ethernet
74	MILANO 1	Castano Primo, Piazza Mazzini 43	KM11	ethernet
75	MILANO 1	Corsico, Via Marzabotto 12	KM11	ethernet
76	MILANO 1	Garbagnate M., Via per Cesate 62	KM11	ethernet
77	MILANO 1	Legnano, Via Savonarola 3	KM11	ethernet
78	MILANO 1	Magenta fr. Pontevecchio, Via Valle 9	KM11	ethernet
79	MILANO 1	Magenta, Via al D. di Sangue	KM11	ethernet
80	MILANO 1	Parabiago, Via Spagliardi 19-4	KM11	ethernet
81	MILANO 1	Parabiago, Via Spagliardi 19-2	KM11	ethernet
82	MILANO 1	Parabiago, Via Spagliardi 19-3	KM11	ethernet
83	MILANO 1	Parabiago, Via Spagliardi 19-1	KM11	ethernet
84	MILANO 1	Rho, Corso Europa 246	KM11	ethernet
85	MILANO 1	Rho, Via B. d'Este 28	KM11	ethernet
86	MILANO 1	Rho, Via Cadorna 36	KP-02.BM.NET	ethernet
87	MILANO 1	Rho, Via Manzoni 7	KM11	ethernet
88	MILANO 1	Garbagnate M., Via per Cesate 62	KP-02.BM.NET	ethernet
Progr.	EX ASL	Elenco delle Sedi / Indirizzo (Provincia) Comune, Via / Piazza, n° civico	Mod. Terminale (Kronotech)	Interfaccia
89	MILANO 2	Binasco - Via Santa Maria, 6	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
90	MILANO 2	Cernusco Sul Naviglio - P.zza Martiri della Libertà, 20	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet





91	MILANO 2	Cernusco Sul Naviglio - Via F. Turati, 2	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
92	MILANO 2	Gorgonzola - Via Don Gnocchi, 2	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
93	MILANO 2	Lacchiarella - Via Molise, 1	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
94	MILANO 2	Melegnano - Via VIII Giugno, 69	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
95	MILANO 2	Melzo - Via Mantova, 10	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
96	MILANO 2	Rozzano - Via Magnolie, 10	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
97	MILANO 2	Segrate - Via Amendola, 3	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
98	MILANO 2	Trezzo - P.le Gorizia, 2	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
99	MILANO 2	Vizzolo Predabissi - Via Giovanni Paolo I, 8	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
100	MILANO 2	San Donato Milanese - Via Sergnano, 2	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
101	MILANO 2	Pioltello - Via San Francesco, 16	KM-11.KC.NET-12/100	Ethernet
Progr.	EX ASL	Elenco delle Sedi / Indirizzo (Provincia) Comune, Via / Piazza, n° civico	Mod. Terminale (Kronotech)	Interfaccia
102	LODI	LODI - SEDE : Piazza Ospitale 10 - Portineria	KP-02.BM.NET	Ethernet
103	LODI	LODI - SEDE : Piazza Ospitale 10 - Mensa	KP-02.BM.NET	Ethernet
104	LODI	LODI - SEDE : Piazza Ospitale 10 -Atrio Mensa	KP-02.BM.NET	Ethernet
105	LODI	CODOGNO - VETERINARI : Viale Trento Trieste, 76	KP-02.BM.NET	Ethernet
106	LODI	OSPETALETTO LODIGIANO - MACELLO INALCA : Viale Europa, 10	KP-02.BM.NET	Ethernet
107	LODI	SANT'ANGELO LODIGIANO - Villa Cortese : Largo Santa Maria, 10	KP-02.BM.NET	Ethernet

L'Amministrazione potrebbe, per eventuali sviluppi ad oggi non previsti, richiedere attività di sostituzione di Rilevatori Presenze Kronotech KM11 dotati di testina a banda magnetica e scheda di rete, mediante messa in opera di nuovi Rilevatori Presenze Kronotech KP-02.BM.NET o superiore fino a un massimo di 30 rilevatori, su richiesta dalla stazione appaltante, nel corso dei n. 36 mesi.

#### In particolare:

#### 1. MANUTENZIONE SOFTWARE

L'azienda affidataria deve garantire il mantenimento del sistema secondo tempi e modalità definite da appositi SLA in relazione a malfunzionamenti di qualunque componente dell'intero sistema ed al mutarsi del quadro legislativo nelle materie riguardanti il servizio gestito con il sistema fornito. L'azienda affidataria deve garantire altresì un adeguato servizio di assistenza agli operatori interessanti dall'intervento (utenti, amministratori, tecnici, sistemisti) nonché, garantire un'adeguata assistenza evolutiva del sistema determinata da rivenienti esigenze dell'azienda appaltante.

La fornitura deve includere, se necessario, i costi di licenza d'uso delle diverse componenti (KCAWEB, Konnect, K-Gest e Kwline), oggetto di questo appalto, e il fornitore deve garantire, su richiesta di ATS, l'installazione degli aggiornamenti di tali prodotti (minor release e major release), ivi comprese le patch di sicurezza.





### **Manutenzione correttiva ed assistenza**

Il contratto deve comprendere nel canone il servizio di manutenzione correttiva ed assistenza in termini di:

- manodopera (illimitata);
- assistenza telefonica (illimitata);
- teleassistenza (illimitata) con supporto da remoto su desktop;
- eventuali costi di trasferta del personale della Ditta o di suo consulente di cui vorrà avvalersi.
- eliminazione dei difetti e dei malfunzionamenti emersi nel corso dell'utilizzo delle varie componenti.

Il servizio di manutenzione correttiva ed assistenza, rivolto sia alla parte applicativa che database, dovrà comprendere:

- la correzione di errori o malfunzionamenti rilevati durante l'esercizio;
- la correzione di bug individuati anche autonomamente dal fornitore;
- il pieno ripristino delle funzionalità applicative e/o del database in caso di blocco;
- il ripristino delle performance applicative e la manutenzione ordinaria del database dell'applicativo;
- la revisione della documentazione a seguito dell'aggiornamento del software fornendone copia cartacea e in formato digitale PDF libero da restrizioni di accesso (selezione, copia, stampa).

Le correzioni devono essere rilasciate dal fornitore tramite specifici pacchetti di aggiornamento che possono essere effettuati con modalità di aggiornamento parziale (patch o minor release) oppure aggiornamento completo della piattaforma (major release).

Gli aggiornamenti devono essere resi disponibili al cliente in formato binario e corredate dalle informazioni di rilascio (release notes) e dalle istruzioni di installazione. Le release notes devono contenere la descrizione dei problemi e delle soluzioni adottate, delle modifiche alle funzionalità o l'introduzione di nuove, etc..

Il fornitore è tenuto ad erogare il servizio di manutenzione correttiva e di assistenza secondo le modalità descritte nell'articolo "Modalità di erogazione dei servizi".

### **Manutenzione adattativa**

Tale attività, ricompresa nel canone di manutenzione ed assistenza, si riferisce agli adeguamenti del sistema alle intervenute disposizioni legislative (con specifico riguardo alla normativa privacy, D.lgs. 196/03), regolamentari, dispositive, provenienti a vario titolo dalle Pubbliche Amministrazioni competenti o realizzate mediante propri provvedimenti dell'ATS.

Il fornitore deve anche garantire che il prodotto sia adattabile alle mutevoli condizioni operative dell'ambiente tecnologico (ad esempio aggiornamenti che l'ATS potrà effettuare sul Sistema Operativo e sul RDBMS).

Le tempistiche di intervento saranno di volta in volta concordate con l'impresa aggiudicataria e comunque non oltre il limite di applicazione fissato dalla disposizione legislativa, regolamentare, dispositiva intervenuta.

Per le modifiche e/o le nuove funzionalità relative alla manutenzione adattativa, una volta



rilasciate in produzione, si applicano in toto le indicazioni, tempistiche e risorse relative alla manutenzione e assistenza indicata nel presente Capitolato, anche in termini di erogazione dei servizi e di aggiornamento della documentazione, senza oneri aggiuntivi per l'ATS.

Il fornitore è tenuto a provvedere all'installazione degli aggiornamenti tramite il servizio di assistenza tecnica e sistemistica descritto nell'articolo "Modalità di erogazione dei servizi".

### **Manutenzione evolutiva**

Tale attività, ricompresa nel canone di manutenzione ed assistenza, comprende tutte le attività inerenti il costante aggiornamento delle componenti software dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato.

Le tempistiche di intervento saranno di volta in volta definite dall'ATS con un preavviso minimo di 10 giorni.

Per le modifiche e/o le nuove funzionalità relative alla manutenzione evolutiva, una volta rilasciate in produzione, si applicano in toto le indicazioni, tempistiche e risorse relative alla manutenzione e assistenza indicata nel presente Capitolato, anche in termini di erogazione dei servizi e di aggiornamento della documentazione, senza oneri aggiuntivi per l'ATS.

Il fornitore è tenuto a provvedere all'installazione degli aggiornamenti tramite il servizio di assistenza tecnica e sistemistica descritto nell'articolo "Modalità di erogazione dei servizi".

### **Giornate a consumo**

L'Amministrazione potrebbe, per eventuali sviluppi ad oggi non previsti, richiedere attività erogabili attraverso l'utilizzo di giornate a consumo per un massimo di 10 all'anno e fino ad un massimo di n. 30 giornate di manutenzione "a consumo" attivabili, su richiesta dalla stazione appaltante, nel corso dei n. 36 mesi.

## **2. MANUTENZIONE HARDWARE/FIRMWARE - RILEVATORI PRESENZE, LETTORI E CENTRALINE**

Il Servizio di Manutenzione deve includere:

- riparazione o sostituzione delle apparecchiature o delle parti che dovessero presentare difetti di fabbrica o qualsiasi tipo di guasto, al fine di ripristinare il corretto funzionamento; la sostituzione dovrà avvenire con apparecchiature di pari prestazione o superiore, ad esempio se il km-11 non fosse più riparabile per mancanza di ricambi, questo dovrà essere sostituito con un KP di prestazione pari o superiore al km11 e congruente con il parco rilevatori già presente in ATS (e quindi con il firmware della ex ASL di Milano e con scheda di rete);
- ritiro e smaltimento dell'apparato guasto e non riparabile;
- materiale di consumo come batterie, testine di lettura, display, lampade e fusibili;
- la correzione di errori o malfunzionamenti del firmware rilevati durante l'esercizio;
- la correzione di bug del firmware individuati anche autonomamente dal fornitore;
- il pieno ripristino del firmware in caso di blocco e il ripristino delle performance;
- adeguamenti del firmware alle intervenute disposizioni legislative, regolamentari, dispositive, provenienti a vario titolo dalle Pubbliche Amministrazioni competenti o realizzate mediante propri provvedimenti dell'ATS;
- aggiornamento delle componenti firmware dei sistemi all'ultima release disponibile sul mercato, se richiesto dall'ATS;



- installazione, spostamento e reinstallazione dei rilevatori, lettori e centraline in luogo diverso da quello di prima installazione (IMACD – Install, Move, Add, Change & Delete - fisici);
- cambi di configurazione, ad esempio aggiornamento della tabella delle causali sia sul sistema che su tutti i rilevatori, cambi di indirizzamento, DHCP, etc. (IMACD – Install, Move, Add, Change & Delete - logici).

Il fornitore è tenuto a effettuare l'attività sopra riportata tramite il servizio di assistenza tecnica e sistemistica descritto nell'articolo "Modalità di erogazione dei servizi".

La manutenzione non comprende riparazioni o sostituzioni dovute a negligenza, cattivo uso, tensioni elettriche insolite o altre cause che esulino dall'uso normale delle apparecchiature.

### **Art.3 – Modalità di erogazione del servizio.**

La società fornitrice, a fronte del canone di manutenzione corrisposto da ATS Città Metropolitana di Milano, si impegna ad erogare il servizio di assistenza tramite i canali: telefonico, posta elettronica, teleassistenza e on-site.

Il numero di chiamate che ATS potrà richiedere non deve essere soggetto a limitazioni.

La società aggiudicatrice si impegna a dare riscontro ad ATS Milano delle fasi di gestione della richiesta di assistenza (presa in carico, risoluzione, chiusura), facendo sempre riferimento al numero di richiesta generato dal sistema di trouble ticketing di ATS Milano.

Tutte le attività relative a correzioni, aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dovranno essere preventivamente condivise con l'ATS ed opportunamente pianificate; l'avvio in produzione dovrà essere preventivamente autorizzato mediante apposito collaudo funzionale e gestito in modo coordinato, al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e/o blocchi temporanei alle procedure.

Tutti gli interventi dovranno essere preventivamente pianificati e concordati con l'ATS affinché la soluzione sia conforme alle policy di sicurezza vigenti in Azienda.

Il servizio erogato dovrà rispettare lo standard ITIL, che consiste in un insieme di linee guida, ispirate dalla pratica (Best Practice), per la gestione dei servizi IT (IT Service Management).

L'help desk del fornitore dovrà rispondere con notifiche di apertura e notifiche di chiusura del ticket. Le notifiche dovranno essere inviate al mittente del ticket riportando lo stesso oggetto della richiesta.

All'inizio del Servizio, il fornitore dovrà Indicare i recapiti per eventuale escalation che ATS possa fare al fine di far garantire lo SLA o di limitare il protrarsi del fuori SLA.

Gli interventi di manutenzione degli apparati devono essere effettuati tutti in sito, nella sede ATS dove è installato l'apparato da riparare/sostituire, fatto salvo gli interventi effettuabili da remoto.

Non sono ammessi interventi di riparazione in fabbrica, salvo previa installazione di un muletto come soluzione transitoria e comunque con tutte le spese di trasporto incluse nel servizio senza oneri aggiuntivi per ATS. Pertanto, al fine di garantire gli SLA sopra definiti, il fornitore potrà utilizzare, a sua discrezione, degli apparati muletto, che sostituiscano l'apparato originario durante il periodo di riparazione e che garantiscano tutte le funzionalità dell'apparato



originario; l'utilizzo dell'apparato muletto non dovrà recare alcun impatto all'ATS o al singolo utente. Nel caso in cui il fornitore opterà per questa metodologia, lo SLA "Tempo di ripristino" sarà calcolato alla messa in opera del muletto (soluzione comunque da ritenersi transitoria e da tramutare in soluzione definitiva entro al massimo 1 mese).

Ogni intervento di assistenza dovrà concludersi con la verifica di corretto funzionamento di tutte le funzionalità, incluso l'acquisizione remota delle timbrature presso Corso Italia 19, svolto da un team congiunto di tecnici del fornitore e tecnici di ATS di Milano.

Inoltre ogni intervento di assistenza dovrà essere documentato con un rapporto di intervento contenente tra l'altro: data, ora inizio e ora fine dell'intervento; anomalie riscontrate e esito dell'intervento; eventuali parti sostituite; nome leggibile del tecnico che ha effettuato l'intervento; firma del tecnico; nome leggibile del dipendente ATS che firma il rapportino per conto ATS; firma del dipendente ATS e trasmesso in PDF in allegato alla chiusura del ticket.

Nei casi non coperti dalla manutenzione descritta nel presente Capitolato, il fornitore è tenuto a fare pervenire il preventivo economico della riparazione o sostituzione al fine di ripristinare il funzionamento originario dell'apparato all'ATS, al massimo entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'ATS inviata via mail. ATS deve approvare il preventivo sempre via mail prima di effettuare qualsiasi attività o consegnare qualsiasi fornitura. In casi di emergenza questi passaggi potranno essere fatti anche nel corso del primo intervento in cui si è determinato il guasto e le cause. Negli altri casi la fornitura della parte di ricambio o dell'intero apparato con relativa messa in opera deve comunque essere effettuata al massimo entro 15 giorni lavorativi dall'approvazione del preventivo da parte di ATS.

Nei casi non coperti dalla manutenzione descritta nel presente Capitolato, qualora ATS decidesse di mettere in servizio un proprio rilevatore muletto nel periodo che intercorre tra il guasto e il ripristino del corretto funzionamento, il fornitore dovrà comunque garantire il trasporto del rilevatore muletto dal magazzino ATS (Corso Italia 19) alla sede periferica luogo dell'intervento e la messa in opera del muletto ATS, senza oneri economici aggiuntivi a qualsiasi titolo, entro 16 ore lavorative dalla messa a disposizione del rilevatore muletto da parte di ATS comunicata via mail.

Il Fornitore deve garantire il servizio di manutenzione ed assistenza almeno secondo la seguente copertura oraria:

Parametro	Livello di Servizio (Service Level Agreement-SLA)
Orario di disponibilità del servizio di assistenza	dalle 8:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali

Negli stessi orari devono essere garantiti i seguenti servizi:

- Help-desk;
- Raccolta, registrazione e instradamento delle richieste di intervento;
- Verifica dell'esecuzione dell'intervento e registrazione della conclusione.

Al fine di ridurre al minimo i tempi di interruzione dell'attività dei processi Aziendali di ATS Milano,



il servizio di assistenza e manutenzione deve rispettare le seguenti tempistiche massime:

Tipologia della segnalazione	Tempo di ripristino (SLA)
Problema Bloccante sw Centrale/Server	4 ore lavorative
Problema Non Bloccante sw Centrale/Server	40 ore lavorative
Problema Bloccante hw e sw periferico	16 ore lavorative
Problema Non Bloccante hw e sw periferico	40 ore lavorative

dove:

Tempo di ripristino: E' il lasso di tempo che intercorre tra il momento dell'invio da parte ATS della segnalazione del problema e il momento dell'invio da parte del fornitore della notifica di risoluzione definitiva del problema o di messa in opera del muletto (o di soluzione transitoria), tenuto conto degli orari di copertura previsti.

Problema Bloccante: Si intende la non disponibilità di uno o più servizi erogati dal SW e tutto ciò che impedisce la registrazione, la gestione, la stampa o la trasmissione al sistema centrale delle timbrature.

Problema non Bloccante: Si intende tutti gli altri disservizi non rientranti nella classe "Problema Bloccante" e che comportano un degrado nelle prestazioni del sistema. Si intende anche sia gli IMACD – Install, Move, Add, Change & Delete – fisici che quelli logici.

In caso di mancato rispetto delle tempistiche sopra indicate saranno applicate le penali previste dal contratto, descritte nell'apposito articolo del presente Capitolato.

#### **Art.4 – Collaudo**

L'ATS effettuerà un collaudo per attestare la corretta esecuzione dei lavori; solo al buon esito del collaudo il fornitore potrà emettere regolare fattura.