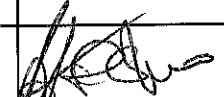




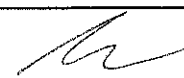





	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: II° REVISIONE DATA EMISSIONE: 05/04/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 1 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Specifiche tecniche per fornitura di SW gestione non conformita'e
attivit  di audit

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO:	
				II° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 2 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

INDICE

<u>1.</u>	<u>SCOPO DI FORNITURA</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</u>	<u>3</u>
<u>3.</u>	<u>CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA</u>	<u>3</u>
<u>4.</u>	<u>COMUNICAZIONE CON ABC</u>	<u>13</u>
<u>5.</u>	<u>DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC</u>	<u>13</u>
<u>6.</u>	<u>PROVE/CONTROLLI/COLLAUDI</u>	<u>14</u>
<u>7.</u>	<u>NON CONFORMITÀ</u>	<u>14</u>
<u>8.</u>	<u>ALLEGATI</u>	<u>14</u>

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 05/04/17
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
PAGINA 3 DI 16		ELABORAZIONE 	VERIFICA 	APPROVAZIONE 

1. SCOPO DI FORNITURA

Scopo della fornitura è garantire, attraverso uno specifico Software, la gestione informatizzata di alcuni processi/attività, relativi al sistema gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente attivo in ABC (sistema certificato rispetto agli standard ISO 9001, ISO 14001 e ISO 18001) e al sistema gestione qualità del laboratorio ABC (accreditato 17025). In particolare, il SW in oggetto dovrà consentire la gestione:

- delle Non Conformità (NC)
- delle attività di auditing, sia interne che di seconda parte (c/o fornitori)

al fine di migliorare la gestione di tali attività.

Tale SW dovrà inoltre prevedere la possibilità di sviluppo/integrazione futura di ulteriori moduli per la gestione informatizzata di altre attività/processi connesse ai sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente ABC, quali:

- monitoraggio e reportistica di specifici indicatori di performance dei processi
- gestione documentazione di sistema QSA
- gestione rischi di processo.

La fornitura comprende anche le attività di implementazione/addestramento all'uso del SW nonché la manutenzione di durata triennale.

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ed corrente
UNI EN ISO 9001 ed corrente
UNI EN ISO 18001 ed corrente
UNI EN ISO 14001 ed corrente

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 Specifiche del software


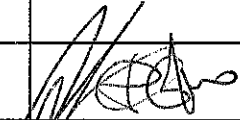


In linea generale, il SW deve:

- essere strutturato secondo i requisiti previsti dalle norme al punto 2 (per la gestione NC e per la gestione audit)
- deve garantire la riproduzione dei flussi di attività attualmente applicati in ABC per la gestione delle Non conformità e per la gestione degli audit, riportati nei diagrammi di flusso (nn. 1, 2), allegati alla presente specifica.

Il SW deve prevedere sia una visione e gestione overall da parte di un soggetto "gestore del processo" sia la possibilità di intervento (ovvero di imputazione di informazioni/dati all'interno del SW) da parte di altri soggetti coinvolti in specifiche fasi del processo stesso e, pertanto, abilitati all'utilizzo di funzionalità dedicate del SW (es.: "operatore generico", per apertura NC; "resp. risoluzione", per l'individuazione delle attività da implementare a fronte di NC,...ecc....). Devono essere quindi gestiti diversi profili di accesso alle varie fasi di ciascun processo (NC e audit).

Il SW richiesto deve consentire il collegamento tra le informazioni/i dati relativi a gestione NC e gestione audit; in particolare, deve essere possibile:

- associare singole NC ad un audit programmato nel quale effettuare la verifica/chiusura (→ gestione delle NC come input per i piani di audit);

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 4 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- acquisire - all'interno della banca dati di NC - l'avvenuta verifica/chiusura di NC in seguito all'esecuzione di un audit (→ gestione stato NC come output dell'audit);
- formalizzare l'apertura di NCa prescindere dall'esecuzione di audit.

Per entrambi i moduli/ambiti di applicazione (gestione NC e gestione audit), inoltre, devono essere previste:

- funzionalità statistiche personalizzabili da parte del "gestore del processo", finalizzate sia alla visualizzazione/interrogazione della banca dati (filtri in base a date, stato NC, data di scadenza attività, ecc..) sia all'elaborazione di report, con possibilità di esportazione dati filtrati/stratificati in excel; tali funzionalità devono consentire di interrogare la banca dati rispetto a tutte le informazioni basilari per monitorare le attività e valutarne l'andamento (es. tempi di attraversamento delle varie fasi del processo, ...)
- possibilità di invio, sia su input del gestore unico del processo che in automatico, di solleciti/alert via mail per destinatari di riferimento (es. responsabili di risoluzione di NC)
- possibilità di stampa, esportazione ed invio via mail (a destinatari codificati) dei documenti a supporto dei processi/attività, richiamati nei flussi in allegato (es.: piano di audit, rapporti di NC)

Il SW richiesto infine deve prevedere la possibilità di sviluppo/integrazione di ulteriori moduli per la gestione informatizzata di altre attività/processi connesse ai sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente certificati, quali:





- monitoraggio e reportistica di specifici indicatori di performance dei processi
- gestione documentazione
- gestione rischi di processo.

Di seguito si riportano alcuni dettagli per singolo processo (con riferimento agli specifici flussi riportati in allegato) che devono essere previsti come requisiti del SW:

A) Processo Gestione audit

Devono essere garantiti:

- i seguenti profili (con la distribuzione di attività descritta nel flusso 1, in allegato):
 - n. 2 → Gestore processo
 - n. 14 → Auditor
- le seguenti fasi:
 - A. programmazione periodica degli audit da parte di un unico soggetto aziendale, gestore del processo: tale attività consiste nella definizione di un elenco di audit da effettuare su una base temporale stabilita (es. annuale). A ciascun audit dovranno poter essere associate in fase di pianificazione, le seguenti informazioni minime:

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- ✓ codice progressivo alfanumerico
- ✓ descrizione/titolo (campo descrittivo)
- ✓ obiettivi (campo descrittivo)
- ✓ punti delle norme di riferimento (9001, 14001, 18001, 17025) (combo box)
- ✓ data/intervallo di date previste
- ✓ processi, unità e siti aziendali di riferimento (combo box/flag)
- ✓ tipologia di audit (in termini di ambito di riferimento Qualità e/o Sicurezza e/o Ambiente e audit di prima e/o seconda parte c/o fornitore) (combo box/flag) composizione gruppi di verifica (combo box/flag)
- ✓ campo note (campo descrittivo)

L'attività di programmazione si conclude con la formalizzazione (estrazione/stampa) di un documento di sintesi (programma annuale di audit) emesso dal gestore del processo.


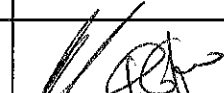
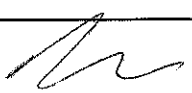

B. pianificazione dei singoli audit da parte di un unico soggetto aziendale, gestore del processo: a partire dalla programmazione definita per gli audit il SW deve consentire il passaggio da uno stato "pianificato" ad uno stato "esecutivo" per ciascun audit, attraverso la conferma e/o la modifica delle informazioni riportate nella programmazione e l'integrazione di ulteriori informazioni di dettaglio. Tale attività deve quindi consistere nella definizione di un piano di audit riportante, oltre gli elementi sopra specificati nella fase di programmazione (richiamati automaticamente ed eventualmente modificati/integrati nella fase di pianificazione), almeno i seguenti campi:

- ✓ descrizione dei punti/argomenti di verifica (strutturata come check list) a cui deve essere possibile associare, per ciascuno di essi, data/auditor/sito di verifica (preferibilmente combo box)
- ✓ documentazione di riferimento (sia richiamo automatico alle NC collegate all'audit (rif. punto n. 5 gestione NC) sia elenco documentazione applicabile, preferibilmente selezionabile attraverso combo box)
- ✓ lista di distribuzione del rapporto di audit (campo descrittivo)

L'attività di pianificazione si conclude con la formalizzazione (estrazione/stampa) di un documento (piano di audit) trasmesso via mail dal gestore del processo ai responsabili individuati (deve pertanto essere gestita una mailing list).

C. Predisposizione, stampa ed esportazione da parte del gestore del processo, sulla base dei punti/argomenti di verifica definiti nel piano, di apposite check list di valutazione per ciascun audit (documento da utilizzare per la compilazione cartacea durante l'audit e successivamente informatica in fase di rendicontazione). Tali check devono contenere almeno i seguenti campi:

- ✓ codice identificativo dell'audit di riferimento (campo di collegamento vs pianificazione)

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE			
				DATA EMISSIONE: 05/04/17			
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D			
PAGINA 6 DI 16		ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- ✓ descrizione dei processi/unità aziendali interessati (campo di collegamento vs pianificazione)
- ✓ campo per l'indicazione delle risorse aziendali intervistate (campo vuoto per compilazione cartacea)
- ✓ descrizione dettagliata dei punti/argomenti di verifica (campo di collegamento automatico da piano di audit)
- ✓ descrizione dettagliata delle NC da verificare (campo di collegamento vs banca dati NC)
- ✓ campo per l'indicazione dell'esito della verifica OK/NOK/non verificabile per ciascun punto di verifica e per ciascuna NC verificata nel corso dell'audit (campo vuoto per compilazione cartacea)
- ✓ campo note/evidenze per ciascun punto di verifica e per ciascuna NC verificata nel corso dell'audit (campo vuoto per compilazione cartacea)

Tali check list devono essere compilabili in fase di rendicontazione, direttamente su SW, da parte degli auditor incaricati di effettuare la verifica. Il SW deve inoltre consentire di allegare documenti/evidenze raccolte nel corso dell'audit.





D. elaborazione e stampa di un rapporto di audit da parte di auditor contenente almeno:

- ✓ le informazioni riportate nel piano di verifica e nella check list compilata informaticamente
- ✓ campo (di tipo descrittivo) per la descrizione dell'esito dell'audit
- ✓ campo strutturato contenente una griglia di valutazione numerica (combo box/flag) delle prestazioni del fornitore (da impostare su esigenze di ABC), in caso di audit c/o fornitore
- ✓ campo per la descrizione dei rilievi rilevati nel corso dell'audit
- ✓ campo per l'indicazione della lista di distribuzione del rapporto di audit.

E. validazione dei risultati dell'audit da parte di un unico soggetto aziendale, gestore del processo, con possibilità di conferma/modifica dei dati in fase D ed emissione formale del rapporto di audit (stampa/esportazione/invio via mail ai responsabili aziendali individuati; deve pertanto essere gestita una mailing list),

F. gestione dei risultati di audit, attraverso l'acquisizione automatica, nella banca dati NC, dell'esito dell'audit stesso (aggiornamento stato delle NC verificate nello specifico audit ed emissione e stampa dei rapporti di NC rilevate nell'audit).

G. estrazione e stampa di report periodici delle verifiche effettive contenente, oltre alle info del programma audit) la data di esecuzione e il gruppo di verifica e con possibilità di filtro/stratificazione delle stesse in base all'ambito


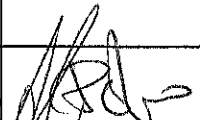
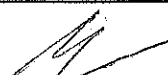

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 7 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

e/o soggetto di riferimento, allo stato di esecuzione, alla data di esecuzione e agli auditor effettivamente coinvolti.

B) Processo Gestione delle NC

Devono essere garantiti:

- i seguenti profili (con la distribuzione di attività descritta nel flusso 2, in allegato):
 - n. 4 → Gestore processo
 - n. 20 → Operatore
 - n. 50 → Responsabili della risoluzione
- le seguenti fasi:
 1. inserimento di una segnalazione di NC (campo note descrittivo) da parte di diversi soggetti aziendali (=operatore) con successivo invio della stessa al gestore del processo
 2. validazione della NC da parte del gestore del processo attraverso:
 - l'attribuzione alla nc di un numero progressivo identificativo per anno (contatore automatico)
 - l'attribuzione alla nc di un codice, identificativo dell'area tematica (qualità e/o ambiente e/o sicurezza) (combo box/flag)
 - l'attribuzione alla nc di un codice identificativo dell'oggetto della NC, sulla base di una codifica strutturata predefinita da ABC (combo box/flag)
 - l'attribuzione alla nc di un codice identificativo del soggetto di riferimento (ABC, Fornitore ABC, laboratorio ABC, fornitore laboratorio) (combo box/flag)
 - la definizione delle modalità di gestione della NC (correzione e/o azione correttiva) (combo box/flag)
 - l'individuazione dell'unità aziendale responsabile (codifica definita da ABC) della risoluzione della NC (combo box)
 - l'invio della NC, validata dal gestore del processo, al responsabile della risoluzione individuato (assegnazione all'interno del SW attraverso combo box + invio alert via email)
 3. descrizione delle attività previste dal gestore del processo (correzione e/o azione correttiva) con i relativi tempi da parte di diversi soggetti aziendali (=responsabili aziendali); in particolare si prevede che tali soggetti inseriscano direttamente nel SW l'analisi delle cause e le attività (campo descrittivo), e i tempi definiti (combo box) (comunque sottoposti a validazione del responsabile del processo, come da punto successivo) ed inviino la NC/OM al responsabile del processo attraverso notifica email, aggiornamento stato NC/OM o altro automatismo del SW

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
PAGINA 8 DI 16					
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	



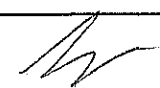
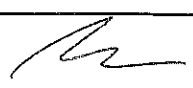
4. approvazione delle attività individuate (correzione e/o azione correttiva da parte di un unico soggetto aziendale, gestore del processo)
5. pianificazione dell'audit di chiusura della correzione e/o dell'azione correttiva della NC, con associazione alla NC di uno degli audit programmati (rif. fase A gestione audit) o specifica data di verifica (combo box), da parte del gestore del processo
6. registrazione dell'esito della verifica della correzione (flag: attuazione OK/NOK) e/o azione correttiva della NC (flag: attuazione OK/NOK/NV, Efficacia OK/NOK/NV). La registrazione potrà essere effettuata sia dal gestore del processo sia da parte di auditor con accesso dedicato limitato a questa specifica fase di gestione della NC (rif fase C gestione audit)
7. validazione dell'esito verifica della NC (con chiusura della stessa in caso di esito OK (correzione: attuazione OK – azione correttiva: attuazione OK; efficacia OK) da parte di un unico soggetto aziendale, gestore del processo)
8. reiterazione delle attività dai punti 3 → 7, in caso di esito NOK della verifica di chiusura, con riproposizione dei campi previsti nei vari punti 3 → 7 per inserimento nuove informazioni e storicizzazione delle informazioni precedenti

Deve essere altresì garantita la possibilità di:

- indicare in ciascuna fase e per ciascuna NC un campo data (combo box/automatismo)
- associare, ad ogni NC, informazione strutturata (es. codificata con combo box) sulla necessità di revisione dei rischi di processo.
- esportazione e stampa, in ciascuna fase e per ciascuna NC, di un modulo di "Rapporto di non Conformità" riportante le informazioni presenti/previste (campi vuoti per compilazione anche cartacea) in ciascuna fase, aggiornate alla data di stampa, e un campo note (campo vuoto per compilazione anche cartacea)
- esportazione e stampa di report periodici delle Non Conformità formalizzate con possibilità di filtro/stratificazione delle stesse in base all'ambito e/o oggetto e/o soggetto di riferimento, alla responsabilità e alla modalità individuata per la gestione, alla pianificazione e all'esito della verifica di chiusura.

La fornitura del software inoltre deve essere inclusiva di servizi di implementazione e formazione.

Il fornitore ha l'obbligo di adottare ogni misura necessaria e possibile ad assicurare che qualsiasi informazione e/o conoscenza tecnologica acquisita in ragione della conclusione e/o nel corso dello svolgimento delle attività oggetto della presente specifica, rimanga segreta e non venga divulgata a terzi

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	
PAGINA 9 DI 16					

3.2 Progetto, Implementazione ed installazione del software

Unitamente all'offerta economica in fase di gara dovrà essere presentato un progetto tecnico da cui si possa evincere in dettaglio le funzionalità gestite, le modalità d'installazione, l'hardware necessario per l'applicazione.

Il prodotto deve lavorare con DB robusti e con funzioni adeguate per la recovery e il salvataggio dati, quali Oracle o Microsoft SQL server.

Il prodotto deve essere web based.

Il software dovrà essere installato, collaudato da personale tecnico qualificato.

L'installazione deve prevedere sostanzialmente tre differenti fasi: una fase preliminare di preparazione del prodotto da installare, la fase di test ed il collaudo finale.

3.2.1 Fase preliminare




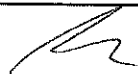
La fase preliminare a sua volta deve prevedere:

1. Installazione del prodotto,
2. Creazione del Database da installare al committente,
3. Verifica dei set-up di base standard,
4. Parametrizzazione del prodotto, attraverso interviste al gestore del processo
5. Realizzazione delle modifiche di funzionamento e personalizzazione di reportistiche richieste,
6. Caricamento delle anagrafiche di base fornite dalla committente

Non potendo prevedere a priori se sono necessarie personalizzazioni del software o della reportistica messa a disposizione del prodotto, le esigenze espresse dal committente, in questa fase, daranno luogo ad un'analisi e alla quantificazione per punti delle attività in termini di g/u.

L'analisi dovrà essere attivata a titolo gratuito all'interno del progetto, ogni variazione dovrà essere accettata in termini di giorni uomo dal committente.

ALL'interno del presente capitolato dovranno essere previsti almeno 10 g.u. dell'attività di un analista-programmatore per implementare le personalizzazioni più urgenti. Se questi giorni non saranno consumati all'interno di questo progetto potranno essere adoperati in seguito.

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
			PAGINA 10 DI 16		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Evidentemente nulla è dovuto per esigenze di lieve entità quali ad esempio il logo sulle stampe

Il caricamento delle anagrafiche di base è a carico del fornitore, stanti i dati resi disponibili da ABC

3.2.2 Fase di test

Lo scopo di questa fase è quello verificare che quanto realizzato è in condizioni tali da essere correttamente utilizzato.

Sarà compito del fornitore definire un piano di test in funzione di tale verifica, il piano di test deve comprovare in maniera esaustiva il corretto funzionamento di tutte le funzioni riportate al cap 3.1 e nei flussi allegati.

Il piano di test deve essere approvato dal committente ed eseguito alla sua presenza.

Il test si dirà concluso solo su approvazione dei Responsabili Tecnici del committente.

Al termine di questa fase dovranno essere consegnati ai responsabili ABC sia il piano di test che un documento di verifica del test stesso.

3.2.3 Collaudo del prodotto sul server di sviluppo





Il collaudo deve essere volto essenzialmente a verificare:

1. Che sia disponibile completo in ogni sua parte il manuale per l'utente (anche in formato elettronico)
2. Il corretto funzionamento dell'interfaccia utente e di tutte le funzionalità descritte al cap 3.1. e relativi allegati
3. Il corretto funzionamento del salvataggio Dati sulla base di dati
4. Il corretto funzionamento del richiamo dati dalla base di dati.

In tale fase deve essere redatto un documento in cui si evidenzia che l'installazione del prodotto ed il relativo DB sia stato installato correttamente sia sul server sia, eventualmente, sui client del committente e che siano state superate positivamente quanto la fase di test e quanto espresso nei punti 1-4.

3.3 Installazione sul server di test

Il fornitore dovrà anche provvedere all'installazione di un ambiente di test, parallelo all'ambiente operativo, che potrà essere utilizzato dalla committente durante la fase

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
				PAGINA 11 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

di formazione e Training "on the job" che normalmente precede l'effettivo avvio in uso del programma.

Al termine delle attività di installazione del prodotto dovrà essere redatto il Rapporto di verifica di corretta installazione.

Il fornitore dovrà fornire anche tutte le procedure utilizzate per le attività di verifica ed i moduli dei risultati del test.

3.4 Specifiche hardware

Tenuto conto che il numero di utenti del prodotto come descritto al punto 3.1 e delle non conformità mediamente previste sono 500/anno, il fornitore dovrà fornire le caratteristiche minime del server e di capacità di memoria atta a conservare i dati sul DB per un minimo di 7 anni

3.5 Formazione e "training "on the job"

Il fornitore dovrà effettuare attività di formazione e di training al personale ABC per il corretto utilizzo dello stesso.

L'attività di formazione deve essere almeno di 1 g.u. in aula e l'attività di training deve durare almeno 3 g.u. anche non consecutivi secondo un piano da definire col committente.

Il numero dei partecipanti è di max 8 risorse

Il costo dello specialista di applicativo e dell'analista programmatore utilizzati in questa fase dovrà essere esplicitata nella relazione tecnica da allegare alla gara e non potrà aumentare in seguito all'incremento ISTAT di settore.


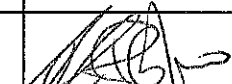


3.6 Manutenzione e assistenza sw

L'acquisto del Software deve comprendere anche un servizio di assistenza e di manutenzione correttiva ed evolutiva del prodotto.

Il presente capitolato è inclusivo del primo anno di manutenzione ed assistenza con un minimo di 15 ore di assistenza telefonica.

La manutenzione inizia alla firma del collaudo finale.

Il fornitore si impegna che il costo dell'assistenza e manutenzione non sia superiore, nelle annualità successive, all'incremento ISTAT di settore

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE			
				DATA EMISSIONE: 05/04/17			
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D			
PAGINA 12 DI 16		ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Si richiede anche il servizio di assistenza ed Help desk remoto da attivare in caso di errore del sistema o di richieste di chiarimenti e di assistenza sull'utilizzo del sw fornito.

Per finire è richiesto un servizio di teleassistenza con accesso da remoto alla postazione del cliente che richiede assistenza.

Sia il servizio di Help Desk sia il servizio di assistenza devono essere attivi dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 17,30.

La manutenzione correttiva può riguardare sia le possibili anomalie del software relativo all'applicativo, sia il funzionamento del sistema nella sua interezza (DB, interfacce etc....) con esclusione dell'hardware.

Relativamente al funzionamento del software, il fornitore dovrà essere in grado di diagnosticare e rimuovere le anomalie che può presentare il package, ricostruendo esattamente la sequenza di operazioni, fatte dall'utente, che hanno determinato il malfunzionamento, al fine di realizzare l'opportuno codice correttivo (patches).

L'ABC metterà a disposizione l'ambiente di test (anche da remoto) dove sarà possibile riprodurre la sequenza delle operazioni svolte ed inserire le informazioni che hanno generato l'errore.

Le attività di installazione, collaudo e training, dovranno essere svolte presso la sede di via Argine 929 laboratorio ABC e preventivamente concordate con ABC.

In ogni caso. Le attività potranno essere effettuate dal lunedì al venerdì e dalle 08,00 alle 13,00 e dalle 14.00 alle 16,00.


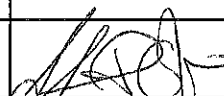
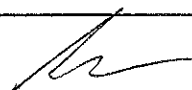
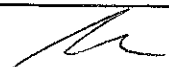
Il fornitore che si aggiudica l'appalto deve possedere certificazione di sistema qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 ed corrente avente come scopo le attività oggetto dell'affidamento o attività ad esso attinenti.

ABC si riserva di valutare, a proprio insindacabile giudizio:

l' ammissibilità, ai fini dell'affidamento del lavoro, di eventuali certificazioni conformi alla UNI EN ISO 9001 ed corrente riferite ad altri settori di accreditamento l' effettiva attinenza tra lo scopo di certificazione e le attività oggetto dell'affidamento

La certificazione deve essere rilasciata da ente accreditato ACCREDIA (o da altro ente firmatario di accordi di mutuo riconoscimento con ACCREDIA in ambito EA/IAF) nel settore EA o eventualmente nell'ulteriore settore valutato idoneo da ABC e deve essere mantenuta per tutta la durata dell'appalto.

Il fornitore ha l'obbligo di far esporre a tutto il suo personale presente in ambiente di lavoro ABC, un tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE	
				DATA EMISSIONE: 05/04/17	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D	
PAGINA 13 DI 16					
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

4. COMUNICAZIONE CON ABC

Il Referente ABC per la gestione del contratto è il Responsabile dei Sistemi Informativi.

I responsabili tecnici saranno per ABC una risorsa dei Sistemi Informativi ed una risorsa dell'area funzionale di appartenenza dell'applicativo in questione.

La ditta dovrà, prima dell'inizio del servizio, fornire il nominativo della persona che riveste la qualifica di Responsabile del progetto. Questi assume il ruolo di interlocutore tecnico-gestionale unico nei confronti dei Responsabili di I ABC garantendo una reperibilità telefonica durante l'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì con orario 8.30 -17.00).

5. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

5.1 Documenti da consegnare in fase di offerta

Documento che illustri le caratteristiche generali del SW attestandone la conformità (anche in termini di potenzialità/adattabilità/configurazione) rispetto alle specifiche richieste da ABC.

Progetto tecnico come da cap. 3.2

5.2 Documenti da consegnare prima dell'inizio delle attività

Comunicazione dei soggetti di cui al paragrafo 4 con recapiti telefono/fax per comunicazioni inerenti alla gestione del contratto

5.3 Documenti da consegnare unitamente al prodotto

Prima dell'installazione definitiva



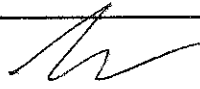
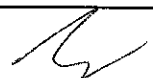
- Piano di parametrizzazione dell'applicativo
- Analisi e valutazione costi in termini di G.U delle variazioni richieste

Prima del collaudo

- Piano dei test
- Report di esecuzione del piano con l'approvazione dei responsabili tecnici.

Ad avvenuta installazione/attivazione SW:

- Dichiarazione o altro documento equivalente che attesti la validazione/collaudo finale del SW fornito (dichiarazione da rendere anche per successivi eventuali aggiornamenti del SW – rif. Paragrafo 6)
- manuale del software anche in formato non cartaceo

	SPECIFICHE TECNICHE PER FORNITURA DI SW GESTIONE NON CONFORMITA' E ATTIVITA' DI AUDIT			STATO DOCUMENTO: I° REVISIONE
				DATA EMISSIONE: 05/04/17
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
PAGINA 14 DI 16				
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE
				

6. PROVE/CONTROLLI/COLLAUDI

Il fornitore è tenuto ad effettuare la validazione del SW rispetto ai requisiti stabiliti con ABC e validati da ABC. Di tale validazione il fornitore deve consegnare apposita documentazione unitamente alla consegna del SW.

La dichiarazione di validazione/collauda deve essere rinnovata in occasione di rilascio di successive versioni del SW o qualora vengano apportate modifiche significative allo stesso.

ABC si riserva comunque di verificare nel corso del contratto che i requisiti richiesti per l'utilizzazione prevista del SW siano soddisfatti.



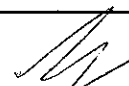
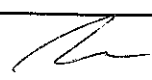
7. NON CONFORMITÀ

In caso di riscontro di una Non Conformità relativa alle caratteristiche della fornitura di cui alla presente specifica, ABC provvede a notificare la non conformità al fornitore, provvedendo alle azioni di conseguenza (applicazione penali, rescissione contratto, rifiuto della fornitura) previste nell'ordine/contratto.

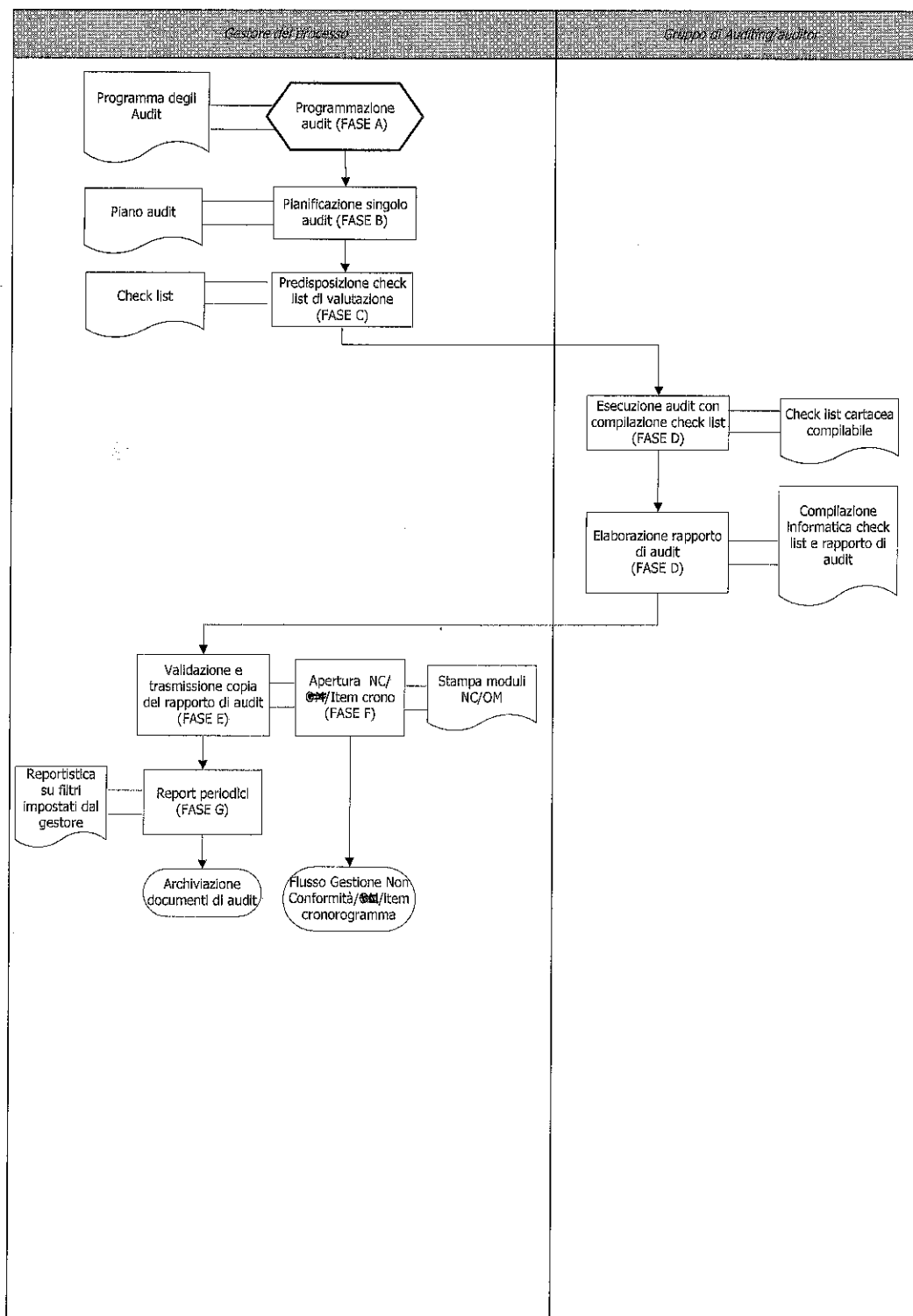
8. ALLEGATI




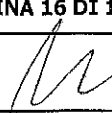
Allegato 1: Flusso gestione audit

Allegato 2: Flusso gestione non conformità

	<h1>ALLEGATO 1</h1>				STATO DOCUMENTO:
					DATA EMISSIONE:
					CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): D
				PAGINA 15 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Gestione audit



	<h1>ALLEGATO 2</h1>			STATO DOCUMENTO:	
				DATA EMISSIONE:	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO (RIF. IGES01): A	
				PAGINA 16 DI 16	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Gestione NC flusso attività da gestire attraverso SW

