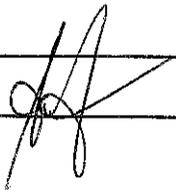
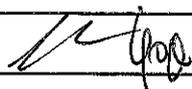
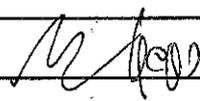
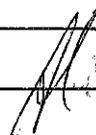
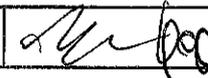


	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 1 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

**SPECIFICHE TECNICHE PER LA
FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ**

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 2 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1.	SCOPO DELLA FORNITURA.	3
2.	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
3.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	3
3.1	PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
3.1.1	REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.	6
3.3	CONTROLLI	7
3.4	COMUNICAZIONE CON ABC	7
4.	DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC	7
4.1	DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA	7
4.2	DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ	7
4.3	DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA	7
5.	NON CONFORMITÀ	8
6	VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)	8
7	ALLEGATI	8

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 3 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

1. SCOPO DELLA FORNITURA.

Scopo dell'appalto è fornire servizi di assistenza specialistica agli applicativi INAZ di cui l'azienda ha regolare licenza

- Paghe
- risorse umane
- 770
- Omnia laser
- Archinaz
- Casellario Pensioni

La fornitura è relativa al servizio di

- Assistenza specialistica e tecnica al software
- Estrazione dati e reporting
- help desk

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

UNI EN ISO 9001:2008

UNI CEI ISO/IEC 27001 - 2008

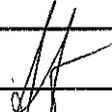
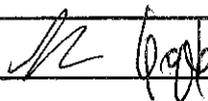
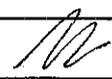
DI vo 196/03 ss.mm.ii.

3. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

3.1 PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'attività di assistenza specialistica implica che il fornitore abbia una conoscenza ampia dei package elencati per eseguire le seguenti attività:

- Applicare gli aggiornamenti periodici inviati da INAZ eventualmente parametrizzandoli alle esigenze dell'azienda
- Costruire o variare le formule INAZ in maniera da gestire le variazioni contrattuali di secondo livello
- Genericamente customizzare il/i prodotti secondo le esigenze dell'ufficio

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ		STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017		
			CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C		
			PAGINA 4 DI 8		
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Poiché è possibile l'estrazione dei dati dal BD gestiti da tramite ORACLE , senza violare brevetti e/o diritto d'autore è possibile che ABC richieda particolari report.

Le attività di cui sopra saranno gestite come segue: a fronte di una richiesta dell'utente finale il fornitore si farà carico di un'analisi di dettaglio a cui seguirà un tempo ed un costo di realizzazione espresso in giorni/ore uomo . **Si precisa che ABC dopo l'attività di analisi non resta in alcun modo obbligata a dar seguito a quanto richiesto.**

I software specificamente realizzati per ABC durante l'esecuzione del Servizio sono di proprietà di ABC (inclusa la proprietà del copyright)

Il servizio potrà essere attivato solo ed esclusivamente tramite help desk mediante .

- una richiesta di assistenza inoltrata direttamente dal Responsabile dell'amministrazione del Personale e/o dal Responsabile Tecnico ABC
- un'attività di pianificazione concordata tra il Responsabile dell'amministrazione del personale.

L' Help desk dovrà essere l'unico punto di riferimento a cui far pervenire tutti i tipi di richiesta formulate dagli utenti di ABC. L'accesso al servizio dovrà essere garantito tramite:

- telefonata al numero verde del help desk
- invio di una e-mail all'indirizzo del help desk.

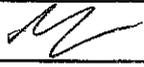
Alternativamente, tramite accesso web al sito del fornitore, attraverso il quale è possibile inserire la tipologia d'intervento per il quale deve essere certificata in maniera chiara la data della richiesta.

All' azienda appaltante sono richiesti i seguenti requisiti:

- **Il fornitore deve essere un partner ufficiale INAZ o la INAZ medesima**

Il servizio di help desk deve essere attivo da lunedì al venerdì' dalle 8.30 alle 16.30

Ad ogni intervento seguirà un rapportino di intervento firmato dal responsabile dell'amministrazione del personale e trasmesso anche al responsabile del contratto.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 6 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- copia di documenti attraverso qualsiasi strumento idoneo;

- richiederanno l'autorizzazione del Titolare qualora, per lo svolgimento dell'attività oggetto della prestazione, abbiano bisogno di effettuare attività sui dati personali;

- avvertiranno di qualsiasi evento che, nel dare esecuzione della prestazione contrattuale, possa aver causato danni ai supporti dei dati o ai relativi contenitori.

Per quanto concerne i rapporti privacy diretti tra il fornitore e ABC, si evidenzia che ognuno di loro nei confronti dell'altro riveste la posizione di interessato e di Titolare del trattamento.

Quali Titolari del trattamento le parti si danno reciprocamente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, che le informazioni raccolte presso l'interessato, per la finalità di eseguire il presente contratto, saranno trattate con mezzi automatizzati o manuali e concernono dati comuni il cui mancato conferimento importerebbe l'impossibilità di eseguire la presente scrittura. Le informazioni non saranno diffuse né trasferite all'estero.

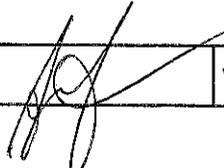
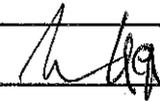
La comunicazione avrà luogo esclusivamente per l'esecuzione degli obblighi di legge, nonché per finalità fiscali e contabili.

Ognuna delle parti informa l'altra che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 tra cui quelli di cancellazione, di opposizione e di accesso, rivolgendosi direttamente presso le sedi delle società indicate nel preambolo di questa scrittura.

Il referente per la gestione del contratto è il Responsabile dei sistemi informativi ovvero un funzionario da questi delegato come "Responsabile Tecnico", il nominativo e le-mail di quest'ultimo sarà comunicato all'attivazione del contratto.

3.1.1 REQUISITI SPECIFICI PER ATTIVITÀ IN AMBIENTI DI LAVORO CONFINATI O SOSPETTI D'INQUINAMENTO.

L'appalto non prevede attività in ambienti confinati o sospetti d'inquinamento.

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 5 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

Deve essere fornito poi, ogni mese prima di un eventuale fatturazione l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi e degli interventi effettuati con il GU di lavorazione per intervento

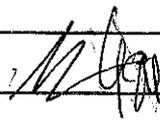
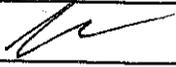
Il fornitore è tenuto a fornire e fare esporre a tutto il suo personale presente sui luoghi di lavoro ABC il tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e riportante le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, nonché la data di assunzione, in conformità alla normativa vigente.

Le attività di cui alla presente specifica si svolgeranno sia nella sede di Via Argine Napoli sia nella sede del fornitore anche se **non sarà possibile l'attivazione di un collegamento da remoto (VPN).**

I dipendenti ed i collaboratori del fornitore, nell'accedere ai locali di ABC (Titolare) e/o nel ricevere il materiale che l'ABC fornirà, si atterranno alle istruzioni impartite dalla stessa sia in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs.626/94), sia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e Disciplinare Tecnico "Allegato B").

Nell'esecuzione degli obblighi contrattuali, i dipendenti ed i collaboratori del fornitore in particolare:

- opereranno sulle apparecchiature, avvieranno i sistemi – se spenti – o accederanno ai programmi, solo per effettuare l'attività di assistenza ai sistemi informativi e, comunque, solo per motivi pertinenti e strettamente necessari all'adempimento degli obblighi contrattuali;
- useranno ogni cautela opportuna ad evitare la dispersione, la distruzione o la perdita di dati personali, custoditi nel software, qualsiasi supporto di registrazione;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito ai dati personali custoditi presso la società;
- non effettueranno alcuna operazione che consenta l'accesso indebito a sistemi informativi su cui svolgono l'attività di assistenza nel caso in cui tale attività comporti il trasferimento delle apparecchiature presso la propria sede;
- salvo quanto disposto al punto precedente, non conserveranno né trasferiranno all'esterno (a mezzo posta, fax, telefax, posta elettronica o altro) – senza preventiva autorizzazione del titolare – alcun dato personale attraverso:
 - registrazione di archivi o dati su supporti di qualsiasi natura;

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 7 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

3.3 CONTROLLI

Dovrà essere fornito al responsabile Tecnico un giornale con l'elenco e la descrizione dei problemi occorsi, delle eventuali azioni correttive attuate, dello stato degli interventi (se in corso, da attivare o completati con risoluzione del problema), i risultati degli eventuali collaudi effettuati dopo un intervento, statistiche periodiche con l'indicazione del numero e tipologia di interventi effettuati e di problemi occorsi.

3.4 COMUNICAZIONE CON ABC

Il fornitore è tenuto a comunicare ad ABC all'attivazione del contratto il nominativo ed il recapito della sua figura di riferimento per la gestione del contratto. Le comunicazioni fra il fornitore ed Abc avverranno mediante i rispettivi responsabili

4. DOCUMENTI DA CONSEGNARE AD ABC

4.1 DOCUMENTI DA CONSEGNARE IN FASE DI OFFERTA

In fase di offerta l'impresa dovrà consegnare ad ABC un certificato in cui la INAZ conferma che l'azienda è un partner certificato.

In caso di autocertificazione ABC potrà richiedere copia dei certificati prima dell'inizio delle attività

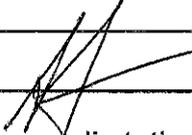
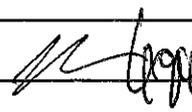
4.2 DOCUMENTI DA CONSEGNARE PRIMA DELL'INIZIO DELL'ATTIVITÀ

Prima dell'inizio delle attività, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

- Nominativo del proprio riferimento
- Contatti telefonici, fax e e-mail a cui far pervenire le richieste d'intervento e/o necessari all'operatività del servizio di manutenzione
- Elenco del personale (completo di dati anagrafici, di una foto formato tessera di ogni dipendente e delle relative certificazioni Cisco) che il fornitore intende utilizzare nell'ambito della fornitura

4.3 DOCUMENTI DA CONSEGNARE CORSO D'OPERA

Durante lo svolgimento dell'appalto, l'impresa dovrà consegnare ad ABC la seguente documentazione:

	SPECIFICHE TECNICHE PER LA FORNITURA DI ASSISTENZA AGLI APPLICATIVI INAZ			STATO DOCUMENTO: 1° REVISIONE DATA EMISSIONE: 5/01/2017	
				CODICE TIPOLOGIA ACQUISTO C	
				PAGINA 8 DI 8	
ELABORAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE	

- Reportistica sugli stati avanzamento attività, come detto in precedenza, con cadenza mensile;
- per ogni intervento, rapportino di intervento;
- Documentazione attestante ogni variazione relativa ai documenti presentati

5 NON CONFORMITÀ

Nel caso in cui il servizio, o il prodotto fornito, non fosse conforme a quanto specificato nel presente capitolato tecnico, ABC si riserva il diritto di aprire un rapporto di non conformità.

L'ente appaltato dovrà individuare le azioni correttive e i relativi tempi di applicazione e darne comunicazione ad ABC entro 10 giorni dalla data di notifica della non conformità.

Tali non conformità possono dare luogo a Penali o a alla risoluzione del contratto, come da specifiche amministrative.

6 VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT)

L'impresa è tenuta a dichiarare la propria disponibilità a far effettuare verifiche ispettive (audit) da parte di ABC, secondo date e modalità che saranno preventivamente comunicate da ABC stessa, garantendo disponibilità di risorse e accesso ai documenti necessari nel corso dello svolgimento degli audit. L'impresa s'impegna in tal caso a fornire preventivamente ad ABC informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nei propri siti oggetto di verifica.

7 ALLEGATI

nessuno