



## **ALLEGATO 5 - CAPITOLATO TECNICO**

### **APPENDICE 1**

#### **Contenuto dei Prodotti**

**Gara in due lotti per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1)  
e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## INDICE

<b>1 PRODOTTI DELLA FORNITURA .....</b>	<b>4</b>
<b>2 CONTENUTO DEI PRODOTTI .....</b>	<b>5</b>
2.1 PIANO DELL'INTERVENTO .....	5
2.2 PIANO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO .....	6
2.3 STATO DI AVANZAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO .....	9
2.4 PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA .....	9
2.5 STATO DI AVANZAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA .....	10
2.6 RENDICONTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO MONITORATO .....	11
2.7 RAPPORTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO MONITORATO .....	13
2.8 RENDICONTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO SORVEGLIATO .....	18
2.9 RENDICONTO SULL'INTERVENTO DI AFFIANCAMENTO .....	20
2.10 STUDIO DI FATTIBILITÀ .....	21

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## 1 PRODOTTI DELLA FORNITURA

Nella seguente tabella sono riportati i prodotti della fornitura e la loro applicabilità ai singoli lotti.

Prodotto	Lotto 1	Lotto 2
Piano dell'intervento	X	
Piano delle attività di monitoraggio	X	
Stato avanzamento delle attività di monitoraggio	X	
Piano annuale delle attività di sorveglianza		X
Stato avanzamento delle attività di sorveglianza		X
Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato	X	
Rapporto sull'andamento del contratto monitorato	X	
Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato		X
Rendiconto sull'intervento di affiancamento	X	
Studio di fattibilità	X	

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## 2 Contenuto dei Prodotti

### 2.1 Piano dell'intervento

Il Piano dell'intervento, relativo alle attività di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività dell'intervento, la relativa tempificazione e le stime di impegno. E' un documento specifico dell'intervento.

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli interventi, con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano dell'intervento riporterà almeno:

- codice, referente, nome, descrizione dell'intervento e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- impegno stimato in giorni persona suddiviso per profilo professionale;
- il gantt delle attività, contenente:
  - *elenco delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;*
  - *prodotti di fornitura e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna, previste ed effettive.*

il gantt dovrà contenere anche l'attività di approvazione dei prodotti ove prevista, riportando le date di inizio e fine previste dall'Amministrazione. Pertanto le date finali delle varie fasi devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;

- Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:
  - *data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;*
  - *percentuale di avanzamento delle singole attività;*
  - *impegno effettivo in giorni persona suddiviso per profilo professionale;*
  - *razionali di ripianificazione*
  - *scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;*
  - *vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.*

## **2.2 Piano delle attività di monitoraggio**

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di monitoraggio nel corso della fornitura esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di monitoraggio, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

**Dati identificativi** (*numero progressivo della versione; data di emissione; data di approvazione del Committente; lista di distribuzione : organizzazione e nominativo*).

### **1. Indice**

### **2. Introduzione** (*descrizione degli scopi del progetto, attori coinvolti e responsabilità, descrizione dei macro obiettivi, scopo del documento*)

#### **2.1 Definizioni e acronimi** (*lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento*)

#### **2.2 Organizzazione del documento** (*descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

#### **2.3 Contratto di grande rilievo n. 1**

##### **2.3.1 Riferimenti contrattuali** (*riferimenti relativi al contratto da sottoporre a monitoraggio, denominazione del contratto, denominazione del Fornitore, riferimenti relativi al contratto di monitoraggio*)

##### **2.3.2 Panoramica dei servizi** (*descrizione sintetica delle componenti del servizio oggetto di monitoraggio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio, impegno delle risorse*)

#### **2.4 Contratto di grande rilievo n.2**

##### **2.4.1 Riferimenti contrattuali** (*riferimenti relativi al contratto da sottoporre a monitoraggio, denominazione del contratto, denominazione del Fornitore, riferimenti relativi al contratto di monitoraggio*)

##### **2.4.2 Panoramica dei servizi** (*descrizione sintetica delle componenti del servizio oggetto di monitoraggio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio, impegno delle risorse*)

..... **<da ripetere per ogni ulteriore contratto di grande rilievo>**

## **3. Organizzazione dei servizi**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

**3.1 Struttura e responsabilità del gruppo di monitoraggio** *(descrizione della composizione gruppi di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità)*

**3.2 Sistema di comunicazione** *(tipologia di documenti, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione).*

**3.3 Risorse strumentali** *(strumenti hardware e software a supporto delle misure relative alle caratteristiche di qualità dei prodotti e dei livelli di servizio)*

#### **4. Servizi di monitoraggio**

##### **4.1 Contratto di grande rilievo n. 1**

**4.1.1 Descrizione dei servizi di monitoraggio** *(obiettivi del servizio, descrizione dei processi che costituiscono il servizio)*

**4.1.2 Livelli di servizio** *(indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura)*

**4.1.3 Prodotti del servizio** *(descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione)*

##### **4.2 Contratto di grande rilievo n. 2**

**4.2.1 Descrizione dei servizi di monitoraggio** *(obiettivi del servizio, descrizione dei processi che costituiscono il servizio)*

**4.2.2 Livelli di servizio** *(indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura)*

**4.2.3 Prodotti del servizio** *(descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione)*

..... <da ripetere per ogni ulteriore contratto di grande rilievo>

**5. Schedulazione delle attività di monitoraggio** *(descrizione della struttura delle attività mediante diagrammi di tipo WBS, descrizione delle medesime, milestone, durata, interdipendenze tra le attività, vincoli contrattuali, risorse allocate)*

**5.1 Diagramma di Gantt** *(diagramma delle attività in cui è evidenziato per ognuna il periodo di svolgimento e lo stato di avanzamento e la data di rilevazione)*

**6. Base Informativa del monitoraggio (BIM)** *(descrizione degli obiettivi, gestori e procedure di aggiornamento, utenti e livelli di abilitazione, modalità di accesso ai dati, strumenti hardware e software di base)*

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

**6.1 Struttura e contenuto informativo** (*diagramma della struttura delle informazioni mediante schemi del tipo E/R, descrizione delle informazioni previste*)

**6.2 Funzioni per la gestione delle informazioni** (*elenco delle funzionalità messe a disposizione distinguendo tra funzioni di gestione e funzioni di interrogazione/visualizzazione/elaborazione disponibili per gli utenti*)

**6.3 Funzioni per la sicurezza dell'accesso** (*descrizione delle funzioni a garanzia e dell'integrità delle informazioni e degli accessi non autorizzati. Descrizione delle procedure di salvataggio delle base informativa e frequenze*)

**6.4 Classificazione dei documenti** (*descrizione della naming convention per i documenti da registrare e per le eventuali versioni successive dei medesimi*)

**6.5 Livelli di servizio** (*descrizione degli indicatori per la misura del servizio di gestione della base informativa, metriche associate, valori di soglia*)

## **7. Allegato - Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio di monitoraggio**

Il curriculum deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Dati anagrafici;
- Titolo di studio;
- Formazione post-laurea;
- Esperienza lavorativa complessiva;
- Descrizione delle esperienze ICT relativamente a:
  - *Business plan e studi di fattibilità;*
  - *Project management;*
  - *Quality management;*
  - *Ingegneria del software;*
  - *Tecniche di rilevazioni di Customer satisfaction;*
  - *Formazione del personale.*

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## **2.3 Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio**

Il documento ha lo scopo di rendicontare le attività svolte dalla Società durante il periodo di riferimento e di rappresentare lo stato di avanzamento delle attività rispetto al piano delle attività di monitoraggio.

In particolare il documento dovrà presentare le seguenti informazioni:

**1. Riferimenti** *(in questo paragrafo devono essere indicati la versione del piano delle attività di monitoraggio a cui si riferisce il documento ed il periodo di osservazione.)*

### **2. Stato di avanzamento delle attività**

#### **2.1 Contratto di grande rilievo n. 1** *(descrizione delle attività completate ed in corso)*

**2.1.1 Stato di avanzamento delle attività** *(avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale, prodotti intermedi e finali approvati, variazione avanzamento rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate)*

**2.1.2 Piano di recupero** *(Da compilare in caso di ritardo: azioni correttive, tempificazione delle attività residue e stima a finire)*

**2.1.3 Rilevazione dei livelli di servizio** *(misura dei livelli di servizio indicati nel piano delle attività di monitoraggio)*

#### **2.2 Contratto di grande rilievo n. 2** *(descrizione delle attività completate ed in corso)*

**2.2.1 Stato di avanzamento delle attività** *(avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale, prodotti intermedi e finali approvati, variazione avanzamento rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate)*

**2.2.2 Piano di recupero** *(Da compilare in caso di ritardo: azioni correttive, tempificazione delle attività residue e stima a finire)*

**2.2.3 Rilevazione dei livelli di servizio** *(misura dei livelli di servizio indicati nel piano delle attività di monitoraggio)*

..... **<da ripetere per ogni ulteriore contratto di grande rilievo>**

### **2.3 Base Informativa del Monitoraggio (BIM)**

**2.3.1 Stato di avanzamento gestione BIM** *(Funzionalità disponibili/funzionalità previste, Documenti acquisiti o consegnati / documenti registrati, backup effettuati / backup previsti)*

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public



### 2.3.2 Rilevazione dei livelli di servizio *(misura dei livelli di servizio indicati nel piano delle attività di monitoraggio)*

## 2.4 Piano annuale delle attività di sorveglianza

Il piano annuale delle attività di sorveglianza contiene le attività previste sui contratti da sorvegliare, corredate dalla tempificazione e dalle stime di impegno.

In particolare, il Piano deve riportare per ogni contratto da sorvegliare almeno:

- referente del Monitore;
- elenco delle attività di sorveglianza con relativa descrizione;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- impegno in giorni persona stimato suddiviso per profilo professionale;
- costo stimato degli interventi;
- un gantt delle attività, contenente:
  - *date di inizio e fine, previste ed effettive, di ogni attività*
  - *date di consegna, previste ed effettive, di ogni prodotto.*

## 2.5 Stato di avanzamento delle attività di sorveglianza

Lo stato di avanzamento delle attività di sorveglianza è un documento trimestrale che riportare almeno le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività, razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese;
- elenco del personale impiegato dal Monitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto;
- impegno in giorni persona effettivo suddiviso per profilo professionale per ogni attività svolta.

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## **2.6 Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato**

Il documento che il Monitore dovrà produrre periodicamente, per ogni contratto monitorato, per fornire un quadro aggiornato sullo stato della fornitura dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

### **1. Stato di avanzamento delle attività**

La sezione deve contenere le informazioni che consentano di valutare eventuali ritardi nella predisposizione della fornitura rispetto a quanto pianificato ed evidenziare le cause che lo hanno provocato:

- stato di avanzamento dei lavori previsto ed effettivo alla data di rilevazione;
- situazione dei collaudi;
- valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli temporali contrattuali;
- tracciamento dei rilievi legati a eventuali ritardi della fornitura, soluzioni proposte e loro stato (aperti, in corso, chiusi);
- previsione a finire.

### **2. Qualità e livelli di servizio**

La sezione deve consentire di valutare la qualità dei prodotti consegnati e i servizi erogati dal Fornitore attraverso la presentazione delle caratteristiche di qualità e dei livelli di servizio misurati :

- livelli di servizio misurati e relativi valori soglia contrattualmente previsti;
- indicatori di qualità e valori di soglia contrattualmente previsti;
- valutazione del sistema di misura degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio adottato dal Fornitore;
- valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli di qualità contrattuali;
- tracciamento dei rilievi relativi alla qualità dei prodotti ed ai livelli di servizio, interventi correttivi proposti e loro stato.

### **3. Audit**

La sezione deve riportare le informazioni sull'attività audit condotta dal Monitore nel periodo di riferimento:

- piano degli audit;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

- rendicontazione degli audit eseguiti dal Monitore;
- tracciamento dei rilievi relativi al processo produttivo, interventi correttivi proposti e loro stato.

#### 4. **Pagamenti e penali**

La sezione, sulla base della situazione della fornitura, proporrà il pagamento delle fatture e/o l'applicazione delle penali previste contrattualmente:

- elenco delle fatture da pagare indicando per ognuna i riferimenti a collaudi effettuati ed al loro esito, alle scadenze contrattuali e agli importi, ed eventualmente ai livelli di servizio erogati nel periodo;
- elenco delle penali proposte indicando per ognuna l'importo il motivo ed il riferimento al contratto.

## 2.7 Rapporto sull'andamento del contratto monitorato

Il rapporto sull'andamento del contratto deve:

- conformarsi quanto più possibile alla struttura di seguito delineata; in relazione a ciò è possibile che una o più sezioni siano vuote, perché non applicabili, eventualmente soltanto per lo specifico periodo di riferimento;
- focalizzare i fatti e i dati più significativi ai fini del governo del contratto e presentare un riepilogo sullo stato di attuazione del contratto riguardo a:
  - *prescrizioni contrattuali;*
  - *esigenze espresse dal Committente attraverso la documentazione di pianificazione e programmazione o formalizzate sotto la responsabilità della direzione dei lavori;*
  - *dati e informazioni di confronto derivanti da valutazioni di sistemi informativi, benchmarking di servizi ICT, assessment di progetti, effettuati su organizzazioni, entità e oggetti comparabili;*
  - *informazioni sulle tendenze del contratto, dal suo inizio al termine del periodo temporale al quale il rapporto si riferisce, ottenute attraverso:*
    - *serie storiche di indicatori presentate attraverso grafici e tabelle;*
    - *risultati ottenuti mediante l'azione di governo del contratto.*

Il Rapporto che il Monitore dovrà produrre periodicamente, per ogni contratto monitorato, dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

### Dati identificativi:

- numero progressivo del rapporto;
- numero progressivo della versione (eventuale);
- periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

### 1. Indice

*Non è necessario un indice dei grafici e delle tabelle.*

### 2. Definizioni e significato degli acronimi

*L'uso degli acronimi deve essere il più possibile limitato.*

### 3. Informazioni generali sul contratto:

- denominazione del contratto;
- denominazione del Fornitore;
- eventuali altri contratti collegati (quinto d'obbligo, atti aggiuntivi);
- breve descrizione del contratto (massimo 20 righe);

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

- importo complessivo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive, espressi in euro, anche per contratti stipulati in lire);
- data di stipula (del contratto originario e degli eventuali atti aggiuntivi);
- durata (prevista originariamente ed eventuali variazioni successive);
- denominazione del Committente;
- Responsabile del Committente (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- Responsabile del Fornitore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- Responsabile del Monitoraggio (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica).

#### 4. Principali riferimenti

*Non devono essere citati riferimenti a leggi, circolari, norme e standard, se non assolutamente necessari:*

- documenti contrattuali;
- documenti di pianificazione dell'attività di monitoraggio;
- altri documenti utilizzati per l'attività di monitoraggio.

#### 5. Sintesi per l'alta direzione

Occorre fornire il quadro complessivo dello stato di attuazione del contratto, mettendo in evidenza le criticità riscontrate. L'uso di grafici e tabelle è consigliato.

#### 6. Scomposizione del contratto in obiettivi di servizio

Occorre scomporre il contratto in obiettivi di servizio relativi a specifiche tipologie di attività. Per ciascun obiettivo devono essere fornite le informazioni seguenti:

- codifica e denominazione dell'obiettivo;
- breve descrizione dell'obiettivo;
- dimensione economica dell'obiettivo;
- incidenza dell'obiettivo nel contratto, valutata preferibilmente in base al suo contributo per il raggiungimento degli obiettivi della fornitura;
- risultati attesi per l'obiettivo (prodotti, servizi, documentazione) e corrispondenti parametri di verifica (soddisfazione degli utenti, quantità e qualità dei prodotti, quantità e livelli dei servizi).

#### 7. Esecuzione del contratto

##### Stato di avanzamento dei lavori

Deve essere descritto per ciascuno degli obiettivi contrattuali lo stato di avanzamento complessivo.

Per ciascun obiettivo devono essere fornite almeno le informazioni seguenti:

- valutazione di sintesi sul raggiungimento dell'obiettivo;
- efficacia della pianificazione (indicatori di variabilità degli obiettivi pianificati, numero di pianificazioni successive dall'inizio del contratto);
- stato dell'obiettivo (da avviare, attivo, concluso, sospeso, annullato);
- fase del ciclo di vita dell'obiettivo;

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

- pianificazione dell'obiettivo (data di inizio e di fine, dimensione ed impegno previsti);
- consuntivazione dell'obiettivo contrattuale (data di inizio e di fine, dimensione ed impegno effettivi);
- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamento nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

Si devono usare preferibilmente grafici e tabelle per esprimere gli andamenti nel tempo e gli scostamenti tra pianificato e consuntivato.

### **Corrispettivi**

Descrivere:

- pagamento di corrispettivi (entità, causale del pagamento ed obiettivi di riferimento, data di pagamento, ammontare complessivo dei pagamenti effettuati fino a quel momento, stima dei successivi pagamenti e tempi);
- applicazione di penali (entità, causale della penale ed obiettivi di riferimento, data di applicazione, ammontare complessivo delle penali applicate fino a quel momento).

Si devono usare preferibilmente grafici e tabelle per esprimere gli andamenti nel tempo.

### **Monitoraggio dei livelli di servizio**

Le misure dei livelli di servizio devono essere rapportate agli obiettivi di servizio nei quali il contratto è stato scomposto. Si deve anche esprimere, per quanto possibile, una valutazione complessiva sul rispetto dei livelli di servizio del contratto.

In particolare devono essere fornite le informazioni seguenti:

- valutazione di sintesi sul raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- verifica dell'accuratezza e della validità delle misure prodotte dal Fornitore (rappresentatività del campione di misure analizzate, attendibilità degli esiti della verifica);
- misura dei livelli di servizio e confronto con i valori soglia previsti;
- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamento nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

L'uso di grafici e tabelle è consigliato per descrivere gli scostamenti tra livelli rilevati e contrattualmente previsti e il loro andamento nel tempo.

### **Rispetto di ulteriori eventuali vincoli contrattuali**

Ulteriori vincoli possono essere posti relativamente a: quantità, qualità e turnover delle risorse impegnate dal Fornitore; quantità, qualità, tempestività di consegna e aggiornamento della documentazione relativa a progettazione, governo del contratto, installazione, gestione e utilizzo di prodotti e servizi; risultati della valutazione della soddisfazione degli utenti finali interni al Committente riguardo ai beni e servizi oggetto della fornitura. In questo caso devono essere illustrate:

- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamenti nel tempo);

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

**Aspetti della eventuale non conformità :**

- breve descrizione delle non conformità rilevate e delle eventuali azioni correttive identificate e/o messe in atto;
- stato delle non conformità (aperte, concluse);
- pianificazione delle azioni correttive (destinatario dell'azione, data di inizio e di fine previste);
- consuntivazione delle azioni correttive (data di inizio e di fine effettive, esiti)
- prospetti statistici relativi all'andamento nel tempo del numero di non conformità rilevate e sulla tempestività di risoluzione.



## **2.8 Rendiconto sull'andamento del contratto sorvegliato**

Il documento che il Monitore dovrà produrre periodicamente per fornire un quadro aggiornato sullo stato della fornitura dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

### **1. Stato di avanzamento delle attività**

La sezione deve contenere le informazioni che consentano di valutare eventuali ritardi nella predisposizione della fornitura rispetto a quanto pianificato ed evidenziare le cause che lo hanno provocato:

- stato di avanzamento dei lavori previsto ed effettivo alla data di rilevazione;
- situazione dei collaudi;
- valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli temporali contrattuali;
- tracciamento dei rilievi legati a eventuali ritardi della fornitura, soluzioni proposte e loro stato (aperti, in corso, chiusi);
- previsione a finire;
- Eventuali proposte di applicazione di penali.

### **2. Qualità e livelli di servizio**

La sezione deve consentire di valutare la qualità dei prodotti consegnati e i servizi erogati dal Fornitore attraverso la presentazione delle caratteristiche di qualità e dei livelli di servizio misurati:

- livelli di servizio misurati e relativi valori soglia contrattualmente previsti;
- indicatori di qualità e valori di soglia contrattualmente previsti;
- valutazione del sistema di misura degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio adottato dal Fornitore;
- valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli di qualità contrattuali;
- tracciamento dei rilievi relativi alla qualità dei prodotti ed ai livelli di servizio, interventi correttivi proposti e loro stato;
- eventuali proposte di applicazione di penali.

### **3. Audit**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

La sezione deve riportare le informazioni sull'attività audit condotta dal Monitore:

- piano degli audit;
- rendicontazione degli audit eseguiti dal Monitore;
- tracciamento dei rilievi relativi al processo produttivo, interventi correttivi proposti e loro stato.

#### **4. Pagamenti e penali**

La sezione, sulla base della situazione della fornitura, proporrà il pagamento delle fatture e/o l'applicazione delle penali previste contrattualmente:

- elenco delle fatture da pagare indicando per ognuna i riferimenti a collaudi effettuati ed al loro esito, alle scadenze contrattuali e agli importi, ed eventualmente ai livelli di servizio erogati nel periodo;
- elenco delle penali proposte indicando per ognuna l'importo il motivo ed il riferimento al contratto.

## **2.9 Rendiconto sull'intervento di affiancamento**

Il documento ha lo scopo di rendicontare le attività di affiancamento al personale dell'Amministrazione svolte dal Monitore nel periodo di riferimento su tematiche inerenti le attività di monitoraggio sui contratti di fornitura di prodotti/servizi ICT.

In particolare il documento dovrà presentare almeno le seguenti informazioni:

### **1. Obiettivi dell'intervento**

La sezione deve descrivere gli obiettivi delle attività di affiancamento delle risorse dell'Amministrazione distinguendo per le diverse figure professionali previste per il monitoraggio e sintetizzare le attività erogate e quelle ancora da effettuare.

- Obiettivi di affiancamento per figura professionale, numero previsto di risorse interessate;
- Descrizione dei percorsi di addestramento (competenze da trasferire, durate, descrizione delle attività);
- Sintesi degli interventi di affiancamento svolti e piano di svolgimento degli interventi futuri;

### **2. Descrizione degli interventi svolti nel periodo**

La sezione deve elencare gli interventi svolti nel periodo indicando per ognuno le seguenti informazioni:

- addestratore (monitore), elenco dei partecipanti;
- descrizione delle attività svolte e dei prodotti/elaborati realizzati;
- valutazione dei risultati.

### **3. Conclusioni**

La sezione deve sintetizzare i risultati complessivi raggiunti e precisare i problemi riscontrati nell'attività di affiancamento suggerendo interventi migliorativi sia di competenza del Monitore che dell'Amministrazione:

- sintesi del grado di soddisfazione degli utenti per gli aspetti per l'efficacia delle attività svolte nell'ottica del monitoraggio;
- criticità ricorrenti rilevate e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- sintesi dei risultati delle azioni di miglioramento adottate nel periodo di riferimento.

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

## **2.10 Studio di fattibilità**

Il documento di studio di fattibilità dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

### **1. Studio di fattibilità - sezione I:**

#### **1.1. La situazione attuale**

##### **1.1.1. Il contesto dello studio**

1.1.1.1. Ripresa della visione strategica del Committente in termini di servizi, organizzazione, tecnologia

1.1.1.2. Ripresa dei principali passaggi che hanno portato all'individuazione del progetto

1.1.1.3. Collocazione del progetto all'interno del piano triennale

##### **1.1.2. Descrizione della problematica**

1.1.2.1. Descrizione del problema/opportunità

1.1.2.2. Rilevanza del problema/opportunità

1.1.2.3. Esigenze da soddisfare (rispetto a utenti interni e esterni)

##### **1.1.3. Descrizione della situazione attuale del sistema informativo**

1.1.3.1. Individuazione e rappresentazione dei processi coinvolti

1.1.3.2. Individuazione e rappresentazione dei flussi informativi

1.1.3.3. Individuazione e rappresentazione della struttura organizzativa e dell'utenza coinvolta

1.1.3.4. Attuale livello di automazione

##### **1.1.4. Analisi e diagnosi della situazione attuale**

1.1.4.1. Individuazione dei fenomeni che costituiscono le cause del problema

1.1.4.2. Collocazione di tali fenomeni sulle diverse componenti del processo di servizio

1.1.4.3. Individuazione di metriche atte a rappresentare i fenomeni critici e la loro evoluzione

1.1.4.4. Misurazione della situazione attuale

##### **1.1.5. Identificazione dei vincoli**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

1.1.5.1. Quadro normativo di riferimento

1.1.5.2. Vincoli temporali e altri vincoli (economici, organizzativi..)

1.1.6. Definizione degli obiettivi del progetto

## **2. Studio di fattibilità - sezione II**

### **2.1. Progetto di massima della soluzione**

#### **2.1.1. Requisiti della soluzione**

2.1.1.1. Dettaglio del processo previsto (dopo la reingegnerizzazione)

2.1.1.2. Interventi previsti sulle componenti non informative del processo (flusso, organizzazione, personale, logistica...)

2.1.1.3. Necessità di modifica della normativa

2.1.1.4. Requisiti del sistema informativo da realizzare

2.1.1.4.1. Informazioni trattate

2.1.1.4.2. Funzioni informatizzate

2.1.1.4.3. Modalità di lavoro

2.1.1.4.4. Requisiti architettureali

2.1.1.4.5. Requisiti di qualità

#### **2.1.2. Specifiche generali del sistema**

##### **2.1.2.1. Specifiche applicative**

2.1.2.1.1. Architettura dati (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.2.1.2. Architettura applicativa (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.2.1.3. Interfaccia utente

##### **2.1.2.2. Specifiche tecnologiche**

2.1.2.2.1. Architettura tecnologica (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.2.2.2. Ambiente e strumenti di sviluppo (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

### 2.1.3. Modalità di realizzazione

2.1.3.1. “*Make or buy*” (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.3.2. Riuso di componenti esistenti (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.3.3. Avvio del sistema

2.1.3.4. Esercizio e manutenzione del sistema (con esame e valutazione delle eventuali alternative)

2.1.3.5. Formazione ed assistenza utenti

## 2.2. Analisi del rischio

### 2.2.1. Fattori di rischio del progetto

#### 2.2.1.1. Complessità

2.2.1.1.1. Complessità gestionale

2.2.1.1.2. Dimensioni del progetto

2.2.1.1.3. Altri fattori

#### 2.2.1.2. Incertezza

2.2.1.2.1. Incertezza dei requisiti

2.2.1.2.2. Innovazione tecnologica

### 2.2.2. Analisi del rischio di progetto

### 2.2.3. Modalità di gestione del rischio

## 2.3. Il progetto proposto

### 2.3.1. Segmentazione del progetto

### 2.3.2. Specifiche globali del sistema informativo da realizzare

### 2.3.3. Riepilogo delle acquisizioni e realizzazioni previste

### 2.3.4. Piano di massima del progetto

2.3.4.1. Piano dei rilasci

2.3.4.2. Punti di controllo

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public

2.3.4.3. WBS, Pert, Gantt

## **2.4. Analisi costi-benefici**

### **2.4.1. Valutazione dei benefici attesi**

2.4.1.1. Individuazione e descrizione dei benefici attesi

2.4.1.2. Individuazione ed esplicitazione delle metriche e dei valori attesi

2.4.1.3. Correlazione obiettivi-benefici

### **2.4.2. Stima dei costi**

2.4.2.1. Individuazione delle principali voci di costo

2.4.2.2. Esplicitazione delle metriche utilizzate

2.4.2.3. Stima dell'impegno di risorse umane

2.4.2.4. Stima dei costi di impianto e di esercizio

### **2.4.3. Analisi dell'investimento**

## **2.5. Raccomandazioni per le fasi realizzative**

### **2.5.1. Indicazioni per l'approvvigionamento**

2.5.1.1. criteri per la determinazione della tipologia di Fornitore

2.5.1.2. criteri di selezione delle offerte

2.5.1.3. indicazioni sulle modalità di approvvigionamento

### **2.5.2. Indicazioni per la gestione del progetto**

2.5.2.1. indicazioni per la gestione del piano di qualità

2.5.2.2. indicazioni sul project management

2.5.2.3. esigenze di negoziazione delle varianti

### **2.5.3. Riepilogo degli elementi utili alla stesura del capitolato**

Gara per l'affidamento dei servizi di monitoraggio (Lotto 1) e sorveglianza (Lotto 2) dei contratti ICT dell'INAIL - ID 1324

Allegato 5 - Capitolato tecnico (Appendice 1) - Classificazione: Consip Public