

APPENDICE 5 AL CAPITOLATO TECNICO CONTENUTO DEI PRODOTTI



INDICE

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Piano della Qualità	4
1.1.1	Piano della Qualità Generale	4
1.1.2	Piano della Qualità di progetto	5
1.2	Piano di lavoro	6
1.2.1	Piano di subentro	6
1.2.2	Piano di trasferimento del know how	6
1.2.3	Piano di lavoro dei servizi continuativi	7
1.2.4	Piano di progetto	7
1.3	Consuntivo attività	7
1.4	Stato di avanzamento lavori	8
1.5	Rendicontazione Indicatori di Qualità	8
1.6	Report impatto ambientale	8
1.7	Piano di Test	8
1.8	Manuale di gestione	9
1.9	Convalida della tecnologia	9
1.9.1	Certificazione delle analisi di tipo applicativo	9
1.9.2	Certificazione delle analisi di tipo sistemistico	9



1 INTRODUZIONE

Tutti i documenti devono essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- apprendibilità
- operabilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza
- modificabilità.

Si richiede particolare attenzione al versioning della documentazione.

La causa di innalzamento della versione, con esplicito riferimento all'evento che lo richiede (esigenze utente o altro) deve essere sempre verificabile.

Le modalità e la tempificazione della consegna dei diversi prodotti sono riportate nel Capitolato tecnico.

La tabella che segue riporta i deliverable di cui è riportato il contenuto minimo richiesto per la presente fornitura.

Piano della Qualità
<i>Piano della Qualità Generale</i>
<i>Piano della Qualità di progetto</i>
Piano di lavoro
<i>Piano di subentro</i>
<i>Piano di trasferimento del know how</i>
<i>Piano di lavoro dei servizi continuativi</i>
<i>Piano di progetto</i>
Consuntivo attività
Stato di Avanzamento Lavori
Rendicontazione Indicatori di qualità
<i>Rapporto Indicatori di Qualità generali</i>
<i>Rapporto Indicatori di Qualità specifici</i>
<i>Rapporto Indicatori di Qualità di obiettivo</i>
Report impatto ambientale
Piano di Test
Manuale di gestione (server/apparati)
Convalida della Tecnologia
<i>Certificazione delle analisi di tipo applicativo</i>
<i>Certificazione delle analisi di tipo sistemistico</i>

Inoltre, è fornito l'elenco esemplificativo di ulteriore documentazione il cui contenuto, formato e periodicità è concordato ad inizio fornitura ed eventualmente rivisto, su richiesta della Committente, nel corso della durata dei servizi.



Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti
Documentazione a supporto del capacity management
Documentazione a supporto del miglioramento continuo
Documentazione delle procedure
Documentazione utente
Manuale dell'operatore
Piano della sicurezza
Piano di verifica dell'affidabilità
Procedure operative
Relazione tecnica sulle attività
Specifiche architetture dei sistemi di network e sicurezza
Specifiche delle configurazioni e delle politiche per backup e data protection
Specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software
Studi di fattibilità

La Committente si riserva, comunque, di richiedere ulteriori prodotti nel corso della fornitura in funzione delle specificità dei servizi e dei progetti.

Qualora per i prodotti sia previsto uno standard della Committente deve essere utilizzato detto standard, in caso contrario sarà utilizzato lo standard proposto dal Fornitore ed accettato dalla Committente.

1.1 Piano della Qualità

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 3; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o di progetto), a discrezione della Committente.

Inoltre, qualora all'interno della documentazione contrattuale sia riportato "Piano di Qualità" è da intendere sia il "Piano della Qualità generale" sia il "Piano della Qualità di progetto".

1.1.1 Piano della Qualità Generale

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo e campo di applicazione
2. Documenti applicabili e di riferimento
3. Glossario
4. Organizzazione e responsabilità
 - **organigramma** del gruppo di lavoro da impiegare nella fornitura



- **matrice delle responsabilità** per associare una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma
- 5. Descrizione delle risorse (hardware, software, applicazioni, persone)
- 6. Descrizione del servizio e definizione del suo profilo caratteristico, delle priorità di servizio, delle modalità di erogazione in situazione normale ed in caso di problemi
- 7. Flusso e descrizione dei processi interessati (*es.: pianificazione, installazione, gestione rilasci e modifiche, gestione configurazione per hardware, software, applicazioni e procedure; gestione operativa; misurazione e controllo; ecc.*) oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
- 8. *ove applicabile*: Descrizione del processo di gestione della sicurezza fisica e logica (dati, applicazioni, accessi), dei processi di "backup/restore" e di ripristino in caso di disastro oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
- 9. Descrizione del processo per la gestione dei contratti di servizio e delle "User Survey
- 10. Descrizione delle altre attività connesse al servizio (*es. addestramento utenti, divulgazione informazioni, ecc.*)
- 11. Struttura, contenuti, tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione

1.1.2 Piano della Qualità di progetto

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando le differenze o le deroghe da quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

1. Descrizione dell'Obiettivo
2. Scopo del piano della qualità
(*elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento*)
3. Documenti applicabili e di riferimento
4. Ruoli e Responsabilità
5. Ciclo di vita
(*Descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo/accettazione*)
6. Metodi, tecniche e strumenti
(*Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale*)



7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo
(Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
8. Riesami, verifiche e validazioni
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
9. Gestione del rischio
(Contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo)

1.2 Piano di lavoro

Si precisa che per Piano di lavoro si intende, se non diversamente specificato:

- Piano di subentro
- Piano di trasferimento del know how
- Piano di lavoro dei servizi continuativi
- Piano di progetto

Se richiesto, contiene anche il documento SAL.

1.2.1 Piano di subentro

Il Piano di subentro contiene il dettaglio delle attività relative alla presa in carico dei servizi e alla messa a regime degli stessi, per un arco temporale almeno pari alla durata dell'Affiancamento di inizio fornitura e allo Start up della fornitura, la relativa tempificazione nonché il dettaglio delle risorse impiegate e le relative stime di impegno, prodotti delle singole attività e relative date di consegna, eventuali vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere, con riferimento a quanto indicato nel Capitolato tecnico e a quanto eventualmente proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

1.2.2 Piano di trasferimento del know how

Il Piano di affiancamento di fine fornitura contiene il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica. In particolare, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporta:

- codice e nome delle attività di trasferimento know how e relativi prodotti attesi;
- date di inizio e fine, previste ed effettive per ciascuna attività;
- prodotti delle singole attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, ove applicabile suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività.



1.2.3 Piano di lavoro dei servizi continuativi

Il Piano di lavoro per le attività continuative riporta al minimo:

- orario di servizio standard, nonché, se applicabili, estensioni dell'orario e attività in reperibilità h24
- elenco delle attività e relative date di inizio e fine, se note
- eventuali prodotti delle singole attività e relative date di consegna;
- impegno stimato in giorni persona suddiviso per figura professionale;
- eventuali vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere.

1.2.4 Piano di progetto

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi e con il ciclo di vita definito, il Piano di lavoro riporta, per le attività da eseguire:

- descrizione e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine;
- prodotti di fornitura delle singole fasi e relative date di consegna
- impegno stimato dell'effort progettuale suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere;
- un gantt delle attività.

1.3 Consuntivo attività

Il Consuntivo attività è un riepilogo trimestrale che deve contenere:

- elenco delle attività svolte dal Fornitore nel corso del periodo, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte (completo di eventuali codice, nome e descrizione del servizio/attività);
- *(ove applicabile)* dettaglio e sintesi delle attività svolte dal Fornitore remunerate in giorni persona a consumo nonché degli interventi effettuati al di fuori dell'orario di servizio standard, con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impegnate, del totale per attività e del totale per profilo professionale;
- *(ove applicabile)* dettaglio e sintesi delle attività svolte remunerate a canone dal Fornitore con l'indicazione dei volumi gestiti, ricavati sulla base di quanto stabilito al paragrafo 9.2.2.1 del Capitolato tecnico per il Lotto 1 e paragrafo 9.2.2.2 per il Lotto 2 del Capitolato tecnico, delle ore impegnate per profilo professionale, degli interventi effettuati al di fuori dell'orario di servizio standard nonché delle richieste di prolungamento dell'orario di servizio pervenute.

Congiuntamente al Consuntivo attività deve essere fornito un **Rendiconto Risorse** contenente l'elenco del personale impiegato nelle attività, siano esse remunerate a canone o in giorni persona a consumo, con indicazione dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, delle attività svolte in orario diverso dall'orario di servizio standard e/o in reperibilità h24 e l'impegno, in ore, distinto per figura professionale.

La Committente si riserva di richiedere la produzione del Consuntivo attività anche per periodi inferiori al trimestre, ad esempio con periodicità mensile.



1.4 Stato di avanzamento lavori

Il documento Stato di avanzamento lavori (SAL) dovrà riportare al minimo le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività e data effettiva di chiusura;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume.

1.5 Rendicontazione Indicatori di Qualità

Si precisa che per Rendicontazione Indicatori di Qualità si intende, se non diversamente specificato:

- o Rapporto Indicatori di Qualità generali
- o Rapporto Indicatori di Qualità specifici (*non applicabile al Lotto 3*)
- o Rapporto Indicatori di Qualità di obiettivo

il cui formato e contenuto di dettaglio è concordato ad inizio fornitura.

Il documento è prodotto su base periodica in funzione del periodo di riferimento degli IQ di cui è effettuata la rendicontazione, fermo restando che la Committente si riserva di richiedere la rendicontazione degli Indicatori di Qualità anche in periodi intermedi.

Eventuali Indicatori di Qualità aggiuntivi prodotti dal Fornitore (IQA) sono rendicontati nel Rapporto Indicatori di Qualità generali.

1.6 Report impatto ambientale

Nei casi in cui si applicabile, se proposto in Offerta, è richiesta la produzione di reportistica che contenga evidenza di eventuali valori quali misuratori del minor impatto ambientale (per esempio, per il rispetto dell'ambiente, per il risparmio di materie prime e di energia) scaturente dalle azioni verdi intraprese nello svolgimento del servizio/fornitura, in ottemperanza alle normative comunitarie e nazionali in tema di GPP (Green Public Procurement).

Il Fornitore, nel corso della fornitura, potrà essere chiamato ad integrare tale reportistica con i dati che la Committente intenderà richiedere.

1.7 Piano di Test

Il Piano di Test è un documento che fa parte del ciclo di vita di ogni obiettivo di realizzazione.

Ha lo scopo di definire test specifici volti a verificare la completezza, la correttezza e l'affidabilità dei prodotti della realizzazione rispetto ai requisiti funzionali e non funzionali.

Nella redazione del documento il Fornitore dovrà descrivere:

- le funzionalità da sottoporre a test e le condizioni generali di esecuzione;
- per ogni condizione i possibili casi di test da eseguire, le azioni da compiere comprensive dei dati di input ed i risultati attesi;
- l'esito del test e, in caso di esito negativo, l'evidenza dei difetti rilevati.



Ove applicabile il Piano dei Test deve riportare: casi di test per la verifica di componenti infrastrutturali, per la verifica dell'integrazione tra le componenti ed includere test di regressione e di prestazione.

1.8 Manuale di gestione

Il Manuale di gestione (server/apparati) è lo strumento necessario alle strutture preposte all'installazione ed esercizio delle componenti infrastrutturali. E' un manuale rivolto a personale tecnico.

1.9 Convalida della tecnologia

1.9.1 Certificazione delle analisi di tipo applicativo

Ogni obiettivo, modifica o personalizzazione di applicazioni che faccia uso di specifiche ed individuate tecnologie/prodotti (come riportati nel Piano della Qualità Generale o di Obiettivo) dovrà produrre, oltre a quanto specifico dell'obiettivo e documentato nell'ambito dei deliverable delle varie fasi, un documento attestante la conformità di quanto realizzato/modificato/personalizzato alle indicazioni del produttore della tecnologia/prodotto stesso. Tale documento dovrà esplicitare:

- il nome e la release dei prodotti utilizzati;
- i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata la realizzazione;
- la dichiarazione del fornitore di utilizzare i prodotti secondo le specifiche valide per le versioni indicate.

La sottoscrizione da parte del produttore della tecnologia/prodotto, nei casi in cui sia prevista, dovrà essere presente sullo stesso documento.

1.9.2 Certificazione delle analisi di tipo sistemistico

Per ogni intervento in cui sia richiesta un'analisi di tipo sistemistico quali (esempi non esaustivi):

- la rispondenza della configurazione di un'applicazione alle specifiche architetturali in essere
- lo studio per la definizione di soluzioni di integrazione tra applicazioni o sistemi (ad es. sviluppo applicazioni Shrepoint, integrazione strumenti Office, virtualizzazione delle applicazioni, integrazione servizi SOA, ecc...)
- le specifiche di installazione e di configurazione di apparati di rete (switch, router, Load Balancer, WiFi, ecc..)
- le specifiche di installazione e di configurazione di prodotti middleweare (Weblogic, Tomcat, Jboss, Sharepoint, ecc...)
- le specifiche di integrazione dei sistemi in architetture SAN/TAN
- lo studio per la migrazione di Sistemi Operativi e di prodotti SW
- lo studio e le specifiche di integrazione di sistemi di access management
- le specifiche di integrazione di sistemi di cooperazione applicativa (Service Bus, BPEL, Porta di Dominio, Code JMS, ecc...)



- lo studio per il mantenimento e lo sviluppo delle tecniche e dei processi di continuità operativa
- le specifiche di configurazione di politiche di backup e data protection
- la risoluzione di problematiche legate alle applicazioni in esercizio (es. crash dell'applicazione, conflitti e/o deterioramenti prestazionali, ecc..)
- l'analisi dell' impatto prestazionale di un nuovo rilascio.

Il Fornitore, nei casi in cui sia applicabile, dovrà corredare l'analisi effettuata con una certificazione del produttore della tecnologia/prodotto prevalente coinvolta attestante la conformità delle indicazioni formulate.

Tale certificazione dovrà essere presente su uno dei documenti previsti nel Piano di lavoro approvato e/o in altro documento i cui contenuti potranno essere di volta in volta concordati. Dovranno comunque essere esplicitati il nome e release della tecnologia/ prodotto coinvolto nonché i puntuali riferimenti (manualistica, best practices, indicazioni specifiche, ecc.) su cui è stata basata tale analisi.