

CAPITOLATO TECNICO

Lotto 2 - SERVIZI DI AUDIT SUI CED DEL CONTRATTO SPC CLOUD E SPC CONNETTIVITÀ

SOMMARIO

1	Sommario	
1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
2	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	4
2.1	Contesto di riferimento dei Contratti Quadro SPC Cloud Lotto 1, Lotto2, Lotto 3 e Lotto 4.....	4
2.2	Contesto di riferimento dei Contratti Quadro Connettività.....	4
3	OGGETTO E DURATA	5
4	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
4.1	Descrizione IT Audit.....	6
4.2	Norme di riferimento.....	9
4.3	Prodotti del servizio.....	9
4.3.1	Piano di IT Audit.....	11
4.3.2	Stato avanzamento lavori	12
4.3.3	Rapporto di IT Audit	12
4.3.4	Executive summary	12
4.3.5	Presentazione del Rapporto IT Audit	13
5	PROFILI PROFESSIONALI	13
5.1	Vincoli temporali relativi all’inserimento e sostituzione delle risorse professionali	16
6	MODALITA’ DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	17
6.1	Generalità	17
6.2	Responsabile del contratto.....	17
6.3	Modalità di comunicazione	17
6.4	Pianificazione delle attività e avvio del servizio	18
6.5	Stabilità risorse	18
6.6	Formato documentazione prodotta.....	18
6.7	Modalità di consegna della documentazione.....	18
6.8	Luogo di lavoro	18
6.9	Riservatezza	19
7	GOVERNO DEL SERVIZIO	19
7.1	Modalità di Approvazione dei Prodotti	19
7.2	Monitoraggio di livelli di servizio della fornitura	19
7.3	Azioni contrattuali.....	20
8	PENALI.....	20
9	INDICATORI DI QUALITA’ DEL SERVIZIO	22

1 PREMESSA

Le iniziative in ambito SPC (Connettività e Cloud) definite dalla collaborazione fra AgID e Consip rappresentano un forte strumento di supporto e di attuazione del Piano Triennale ICT della Pubblica Amministrazione.

In particolare:

- l'iniziativa SPC-Connettività si sostanzia in una procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) per le Pubbliche Amministrazioni e riguarda la fornitura di servizi di trasporto dati in protocollo IP, servizi di sicurezza, servizi di comunicazione, e servizi di supporto professionale.
- l'iniziativa SPC-Cloud si sostanzia in una procedura ristretta, suddivisa in 4 lotti, per l'affidamento dei servizi di Cloud Computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi online e di cooperazione applicativa per la PA. L'iniziativa prevede inoltre servizi innovativi, inclusi quelli per l'identità digitale, quelli per la realizzazione di Open Data e Big Data, lo sviluppo di applicazioni "mobili" e servizi di sicurezza con l'obiettivo di rendere interoperabili tra loro le Amministrazioni.

Per ciascun Contratto Quadro la Consip è chiamata a svolgere indagini, direttamente o tramite terzi, atte a rilevare i migliori prezzi di mercato di servizi analoghi a quelli erogati dai fornitori assegnatari nell'ambito dei Contratti Quadro.

Allo scopo di consentire lo svolgimento dei suddetti compiti, la Consip ha l'esigenza di procedere, attraverso attività di audit da eseguirsi sui CED dei fornitori dai quali vengono erogati i servizi dei vari Lotti del contratto SPC Cloud e Connettività, in termini di conformità dell'erogazione dei servizi con i requisiti contrattuali e di valutazione dei potenziali rischi.

Si precisa che quanto prescritto nel presente capitolato tecnico costituisce requisito minimo del servizio richiesto.

1.1 Definizioni

- **CQ Conn:** il Contratto Quadro SPC per i servizi di trasporto dati in protocollo IP, servizi di sicurezza, servizi di comunicazione e servizi di supporto professionale
- **CQ L1:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 per i servizi IAAS, SAAS e PAAS
- **CQ L2:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 2 per i servizi access management, per l'utilizzo di certificati digitali, per i Servizi di sicurezza, per i Servizi Professionali
- **CQ L3:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 3 per i servizi di Cooperazione Applicativa ed interoperabilità dati, di Open Data e di Big Data
- **CQ L4:** il Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 4 per i servizi di
 - Progettazione, sviluppo, MEV di portali, siti e applicazioni mobile,
 - Progettazione, sviluppo, MEV per realizzazione ed evoluzione di APP,
 - Manutenzione correttiva/adequativa di portali, siti e applicazioni web
 - Content management (as a service/on premise)
 - Gestione operativa (as a service/on premise)

- Conduzione applicative
- Supporto specialistico
- **Evidenze dell'IT Audit:** registrazioni, dichiarazioni o altre informazioni, che sono pertinenti ai criteri dell'IT Audit e verificabili
- **Criteri dell'IT Audit:** l'insieme di politiche, procedure e requisiti
- **Consip o Committente:** la Consip S.p.A.
- **Auditor o Società:** la società aggiudicataria del servizio
- **Agid:** l'Agenzia per l'Italia Digitale
- **IT Audit:** processo di verifica della conformità dei sistemi informativi dei fornitori SPC Cloud (vari Lotti) a quanto previsto da norme, regolamenti
- **Kick-off:** prima riunione formale per l'avvio ufficiale delle attività progettuali

2 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Al seguente link è disponibile tutta la documentazione contrattuale riferita ai 4 lotti del Contratto Quadro SPC Cloud:

<http://www.consip.it/media/news-e-comunicati/gara-spc-cloud-disponibile-la-documentazione>

Al seguente link è disponibile tutta la documentazione contrattuale riferita al Contratto Quadro SPC Conn:

<http://www.consip.it/media/approfondimenti/contratti-spc-e-s-ripa-istruzioni-per-luso>

2.1 Contesto di riferimento dei Contratti Quadro SPC Cloud Lotto 1, Lotto2, Lotto 3 e Lotto 4

all'art.15 dei CQ SPC Cloud L1, L2, L3 e L4 –ispezioni – verifiche - collaudi.

Art. 15 del Contratto Quadro SPC Cloud L1, L2, L3 e L4:

“15.1 Consip S.p.A., direttamente o mediante AgID o terzi incaricati, ha facoltà di eseguire, verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi con quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nel documento Indicatori di qualità della fornitura, oltre che nell'Offerta Tecnica se migliorativa, nonché sulla rispondenza dei servizi richiesti al Progetto dei Fabbisogni e sul rispetto del Piano di Attuazione. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza, la collaborazione e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche.”

2.2 Contesto di riferimento dei Contratti Quadro Connettività

all'art.15 dei CQ SPC Connettività OPA –ispezioni – verifiche - collaudi.

Art. 15 del Contratto Quadro SPC Connettività:

“15. Consip S.p.A., direttamente o mediante AgID o terzi incaricati, ha facoltà di svolgere ispezioni sui PoP utilizzati dal Fornitore, con un preavviso minimo di 3 (tre) giorni per verificare il permanere, nel periodo di

vigenza contrattuale, dei requisiti richiesti. Le ispezioni potranno inoltre essere svolte presso le strutture di gestione del Fornitore dedicate alla prestazione dei servizi allo scopo di verificare lo stato di avanzamento della realizzazione del Progetto dei Fabbisogni. Il Fornitore è tenuto a prestare tutta l'assistenza, la collaborazione e la strumentazione necessaria all'effettuazione di tali verifiche."

3 OGGETTO E DURATA

Oggetto del presente Capitolato è l'acquisizione del servizio di IT Audit da svolgersi presso i CED dai quali vengono erogati i servizi relativi ai Contratti Quadro (CQ) SPC Cloud e SPC Conn.

La tabella seguente riporta le date di attivazione dei Contratti Quadro SPC Cloud:

Iniziativa	Numero Lotto	Data Attivazione CQ
SPC Cloud	1	20/07/2016
	2	20/07/2016
	3	12/04/2017
	4	04/08/2017
SPC Conn	1	24/05/2016

Si precisa che la Società dovrà svolgere 16 attività di Audit come da oggetto del presente capitolato per tutti e 4 lotti SPC Cloud e per il CQ SPC Connettività, nelle modalità indicate nel paragrafo 2 del presente capitolato.

Il processo di IT Audit è una sequenza coordinata di attività che trae origine da una fase di pianificazione degli interventi e si conclude con la produzione di uno o più report con le raccomandazioni proposte per il superamento delle eventuali criticità accertate.

Il fine dell'IT Audit è quello di assicurare che i sistemi informativi:

- tutelino adeguatamente gli asset aziendali;
- mantengano l'integrità dei dati;
- raggiungano gli obiettivi dell'organizzazione in modo efficace ed efficiente;
- conferiscano valore aggiunto identificando aspetti di riduzione del rischio e appropriate azioni conseguenti che forniscono valore aggiunto, derivante dalla riduzione dei rischi.

L'intervento di audit deve verificare che i Sistemi Informativi (SI) relativi ai Contratti Quadro (CQ) SPC Cloud e SPC Conn siano in grado di supportare gli obiettivi e le strategie che il fornitore SPC Cloud/SPC Conn ha dichiarato nell'offerta tecnica e i relativi eventuali sviluppi, attraverso l'analisi:

- della conformità: cioè valutare se le attività attinenti alla qualità dei servizi erogati dal Contratto SPC Cloud e SPC Conn sono svolte coerentemente a quanto offerto e pianificato nella documentazione contrattuale;
- della efficacia: valutare l'efficacia della struttura organizzativa dei SI a raggiungere gli obiettivi fissati nei documenti contrattuali;
- del miglioramento: a partire dalla verifica degli attuali SLA, valutare le condizioni di miglioramento continuo dei servizi erogati dal Contratto SPC Cloud e SPC Conn.

Gli obiettivi che deve perseguire l'intervento IT Audit sono la verifica:

- dell'esistenza e dell'adeguatezza di policy, procedure e prassi;

- dei ruoli e responsabilità;
- dei sistemi automatici di controllo;
- della tracciabilità delle operazioni;
- dell'utilizzo di indicatori per la misurazione dei risultati;
- delle procedure e le prassi per la formazione del personale.

I principi fondamentali ai quali dovrà ispirarsi l'Auditor sono i seguenti:

- integrità;
- competenza e diligenza professionale;
- obiettività ed indipendenza di giudizio;
- approccio basato sull'evidenza;
- coerenza con le strategie, gli obiettivi e i rischi del committente;
- elevati standard qualitativi ed essere orientati al miglioramento continuo;
- riservatezza, è necessario che l'Auditor dovrà agire con discrezione in merito alle informazioni acquisite, che non possono essere utilizzate al di fuori della propria attività di Auditor.

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 24 mesi a partire dalla data di sottoscrizione.

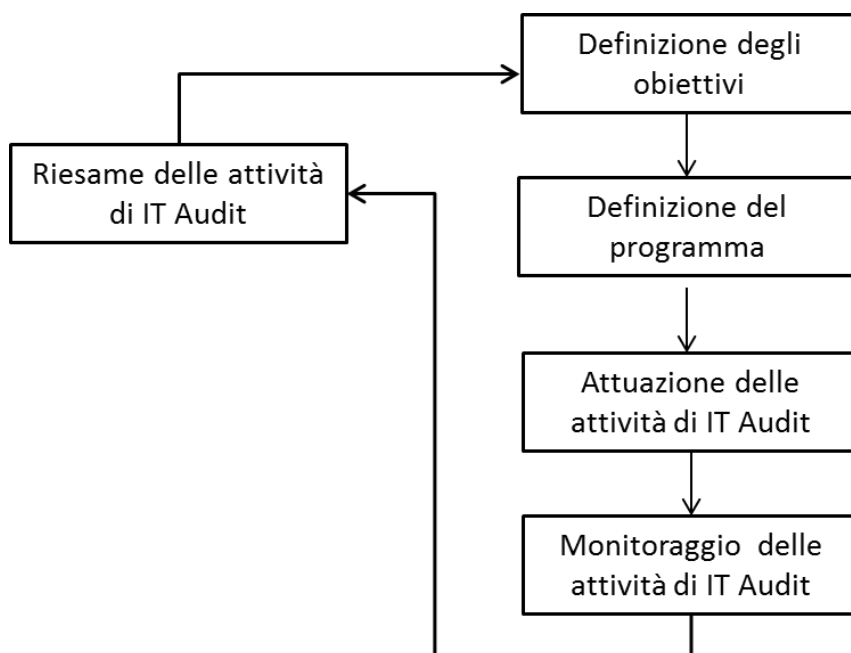
4 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Descrizione IT Audit

Le attività di IT Audit oggetto del presente servizio sono indicate nei Contratti dei vari Lotti del Contratto Quadro SPC Cloud e SPC Conn (art. 15) anche in riferimento ai Capitolati Tecnici nell'ambito della facoltà di effettuare ispezioni sui Centri Servizi e sui PoP dei Fornitori aggiudicatari dei contratti, per la verifica dei requisiti richiesti nella documentazione di gara nonché nell'offerta tecnica dei Fornitori stessi. Ci si riferisce agli IT Audit c.d. esterni che sono effettuati da coloro che hanno un interesse contrattuale a verificare il rispetto da parte dei fornitori della normativa e dei requisiti contrattuali.

Più in particolare, l'IT Audit deve consentire a Consip e Agid, che nell'organizzazione hanno il compito di condurre/governare i CQ SPC Cloud e SPC Conn, di avere gli elementi atti a misurare il grado di controllo esistente, rilevando le potenziali criticità nell'erogazione dei servizi o aree di rischio e proponendo, se necessario, le misure o best-practices per il ripristino del livello desiderato.

Il flusso di processo proposto per la gestione delle attività di IT Audit è il seguente:



- 1) definizione degli obiettivi: gli obiettivi delle attività saranno definiti dal Committente e potranno essere basati su: caratteristiche dei processi, dei servizi, requisiti legali, normativi e/o contrattuali, valutazione dei fornitori, rischi per il Committente.
- 2) definizione del programma: in questo ciclo saranno identificati i ruoli e le responsabilità, le modalità di conduzione dell'IT Audit, dovranno essere stimati i rischi connessi alle verifiche, individuate le procedure per l'effettuazione delle stesse, definito il gruppo di lavoro e l'assegnazione dei ruoli e delle responsabilità, i tipi di registrazioni e la loro conservazione, la stima delle risorse economiche necessarie e indicati gli strumenti da utilizzare nonché dovranno essere specificate le modalità di comunicazione e diffusione dei risultati;
- 3) attuazione delle attività di IT Audit: in questa fase è prioritario stabilire lo "scope" dell'IT Audit. Infatti dovranno essere definiti gli obiettivi, il campo di applicazione e i criteri per ogni singolo IT Audit, i processi/servizi oggetto dell'intervento e i referenti da coinvolgere, i metodi con cui verranno condotte le verifiche e la loro approvazione, pianificate le attività di raccolta dati e le date di inizio e fine intervento, la selezione del gruppo di lavoro che effettuerà il singolo intervento, la documentazione che dovrà essere predisposta e la sua gestione e conservazione;
- 4) monitoraggio delle attività di IT Audit: dovrà essere monitorato il programma delle attività svolte, valutati gli scostamenti temporali dal programma nonché dovrà essere valutato il grado di soddisfazione del Committente
- 5) riesame delle attività di IT Audit: ai fini del miglioramento del programma dovranno essere riesaminati i risultati delle verifiche, le evoluzioni delle procedure e dei metodi nonché quelle eventuali del Committente

All'avvio delle attività IT Audit, la Società dovrà concordare con il Committente i seguenti punti:

- stabilire i canali e le forme di comunicazione,
- fornire gli obiettivi e le modalità di svolgimento dell'audit,
- richiedere la documentazione contrattuale e quant'altro necessario alle attività,
- prendere accordi sulla pianificazione (le date e le modalità) con cui si svolgerà l'audit,

- richiedere la disponibilità delle risorse delle aree oggetto di audit.

Il Committente nominerà, di volta in volta, i referenti dell'organizzazione per assistere il gruppo di audit. Le loro responsabilità comprendono:

- assistere gli auditor nell'identificazione dei soggetti da intervistare e nella conferma delle tempistiche;
- organizzare l'accesso a documentazione specifica dell'organizzazione oggetto dell'audit;
- garantire che le procedure di sicurezza del CED siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di audit;
- fornire chiarimenti o assistenza nella raccolta delle informazioni.

Una volta ricevuti i documenti contrattuali la Società provvederà alla loro valutazione per stabilire la completezza e coerenza rispetto agli obiettivi fissati. Tale accertamento sarà finalizzato ad acquisire informazioni accurate sulle unità operative e sull'attività da assoggettare ad IT Audit, in particolare andranno verificati i seguenti aspetti:

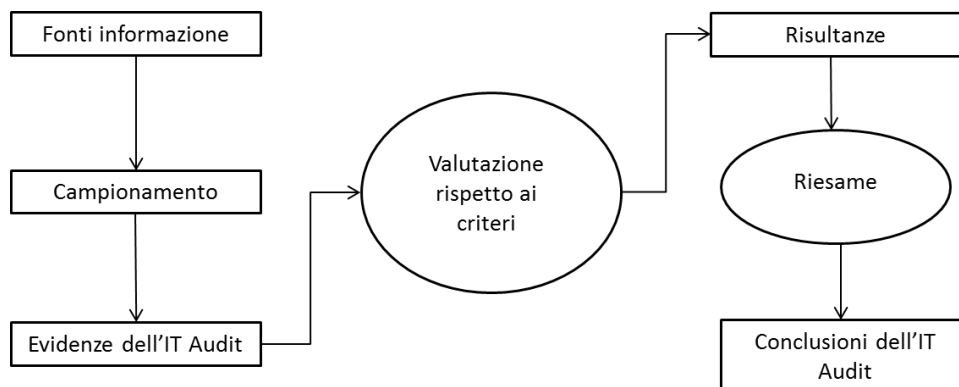
- persone;
- posizionamento organizzativo;
- struttura organizzativa;
- obiettivi gestionali;
- politiche;
- procedure IT;
- standard gestionali;

Sulla base delle informazioni contenute nella documentazione contrattuale dovrà essere predisposto un Piano di lavoro per l'IT Audit di cui al paragrafo 4.3.1.

Dopo tale approvazione, l'Auditor procederà alla verifica secondo quanto stabilito nel Piano, attraverso interviste, esame di documentazione e registrazioni ed osservazioni sull'utilità e sulle condizioni operative del processo/servizio sottoposta a verifica. L'Auditor deve raccogliere un numero di evidenze oggettive sufficiente alla determinazione della conformità del processo/servizio ai requisiti prefissati. In particolare le verifiche saranno volte al riscontro di quanto indicato nella documentazione contrattuale di cui i principali aspetti riguarderanno:

- l'affidabilità delle informazioni raccolte;
- l'eshaustività delle informazioni richieste con particolare riferimento a quanto prescritto nella documentazione contrattuale;
- l'esistenza di procedure intese a garantire la manutenzione del SI;
- l'esistenza di procedure adeguate riguardanti la protezione, la salvaguardia e l'integrità dei dati;
- l'esistenza di procedure adeguate relative allo scambio elettronico dei dati tra il CED da dove vengono erogati i servizi e i CED degli utenti.

Lo svolgimento delle attività di IT Audit dovrà seguire il seguente processo.



Durante lo svolgimento delle attività, il responsabile del gruppo di lavoro dovrà comunicare periodicamente, secondo quanto definito nel Piano di IT Audit, al Committente lo stato di avanzamento dell'audit e gli eventuali problemi.

Durante l'Audit, le informazioni pertinenti agli obiettivi, al campo di applicazione e ai criteri dell'IT Audit, devono essere raccolte e verificate. Dovranno essere accettate come evidenze dell'IT Audit solo le informazioni che siano verificabili.

Rispetto ai requisiti fissati inizialmente, le risultanze dell'IT Audit potranno essere:

- conformità,
- non conformità: debbono essere evidenziate e registrate. Possono essere a loro volta lievi e gravi,
- suggerimenti per il miglioramento.

Le risultanze delle attività saranno riepilogate nel Rapporto di IT Audit che dovrà essere approvato dalla Committente.

Al termine delle attività verrà indetta dall'Auditor, sentito il Committente, una riunione di chiusura in cui verranno presentate le risultanze dell'IT Audit. In particolare il Committente sarà informato su:

- evidenze di audit,
- il metodo di elaborazione dei rapporti,
- la presentazione delle risultanze e delle conclusioni,
- eventuali attività post-audit (es: attuazione azioni correttive).

4.2 Norme di riferimento

Le norme di riferimento prese a modello per lo svolgimento delle attività di IT Audit sono le seguenti:

- UNI EN ISO 19011:2012: linee guida per audit di sistemi di gestione
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011: requisiti per gli organismi esterni che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione;
- ISACA: ITAF 3° version Framework for IS Audit/Assurance

4.3 Prodotti del servizio

Nel paragrafo si descrivono i prodotti ed i relativi contenuti minimi previsti dal servizio, fermo restando che il Committente si riserva di definirne contenuti e standard di compilazione all'avvio di ogni servizio e di

individuare ulteriori, ove nascano specifiche esigenze nel corso dell'erogazione del servizio. I contenuti di questi ultimi saranno congiuntamente concordati.

Con "Prodotti del servizio" si intendono tutti i documenti la cui produzione è a carico della Società, sia eventuali documenti che saranno elaborati in collaborazione tra Consip e la Società.

Si evidenziano di seguito i prodotti previsti nella gestione del servizio:

- Piano di lavoro o di IT Audit
- Stato avanzamento lavori
- Rapporto di IT Audit
- Executive Summary
- Presentazione del Rapporto di IT Audit

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- Comprensibilità;
- Accuratezza;
- Adeguatezza;
- Aderenza;
- Modificabilità.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta sia su supporto cartaceo che elettronico, e consegnata anche nel formato sorgente dei singoli tools utilizzati (ad esempio Word). La documentazione dovrà essere consegnata su CD, e in formato cartaceo, accompagnata dalla lettera di consegna. In alternativa la consegna potrà avvenire tramite posta elettronica certificata agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

Tutti i prodotti consegnati su CD o in via telematica dovranno essere esenti da virus. Consip si riserva di procedere alle verifiche di assenza di virus secondo le modalità e con gli strumenti che riterrà più opportuni.

Tutti i prodotti consegnati sono soggetti ad approvazione da parte della Consip; in nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Gli eventuali rilievi sui documenti saranno comunicati dalla Consip in forma scritta, assegnando inoltre il termine per effettuare le modifiche. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento dei documenti senza oneri aggiuntivi per la Committente.

I prodotti minimi previsti sono i seguenti:

Prodotto	Vincoli temporali
Piano di lavoro o di IT Audit	Entro 10 giorni lavorativi dalla riunione di kick-off
Stato avanzamento lavori	Entro i tempi previsti nel Piano di lavoro ovvero entro 5 giorni lavorativi da eventuali richieste Consip
Rapporto di IT Audit	Entro i tempi previsti nel del Piano di lavoro
Executive summary	
Presentazioni del Rapporto di IT Audit	

Di seguito vengono descritti i contenuti minimi dei documenti previsti dal servizio.

4.3.1 Piano di IT Audit

Il Piano di IT Audit è un documento che racchiude, una volta individuati gli obiettivi e le esigenze specifiche della Committente, l'insieme di sintesi delle attività da pianificare.

Nel Piano si riportano il dettaglio delle attività di ogni singola fase, i tempi previsti e le risorse coinvolte e i prodotti del servizio per ogni singola fase.

Il Piano, in accordo con la Committente, potrà essere soggetto a modifiche e ulteriori ripianificazioni, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento del Servizio, fermo restando la conclusione delle attività in oggetto entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di lavoro dovrà essere tenuto costantemente aggiornato in modo da riflettere, in ogni momento, il reale stato del progetto.

Coerentemente con le caratteristiche del progetto e lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano riporterà almeno i seguenti elementi:

- codice, nome e descrizione dell'attività/progetto;
- gli obiettivi di audit;
- la definizione del gruppo di lavoro;
- i ruoli e le responsabilità dei membri del gruppo di audit, così come quelli di guide e osservatori,
- il campo di applicazione dell'audit, compresa l'identificazione delle unità organizzative e funzionali, così come i processi/servizi da sottoporre ad audit;
- i criteri di audit e ogni eventuale documento di riferimento;
- i metodi di audit da utilizzare, compresa l'estensione del campionamento relativo all'audit necessaria per ottenere sufficienti evidenze di audit e la progettazione del piano di campionamento stesso, se applicabile;
- elenco delle fasi/attività e relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti delle singole fasi/attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno in termini economici, stimato ed effettivo, suddiviso per:
 - mese/fase/attività/prodotto e figura professionale delle risorse allocate al singolo task
 - mix delle figure professionali;

- percentuale di avanzamento delle singole attività.

4.3.2 Stato avanzamento lavori

Sarà cura della Società definire, nell'ambito del Piano di lavoro, in accordo con il referente della Consip, la pianificazione di incontri periodici per il monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori.

Durante tali incontri la Società dovrà fornire indicazioni inerenti l'avanzamento delle attività progettuali ed evidenziare eventuali problematiche riscontrate o ritardi nel completamento delle attività pianificate.

Lo stato di avanzamento lavori di ogni singolo audit dovrà riportare, a titolo indicativo e non esaustivo, le seguenti informazioni:

- percentuale di avanzamento delle singole attività;
- nome, descrizione dell'intervento;
- stato delle attività alla data in termini di (attività significative concluse nel periodo in esame, attività significative in corso e/o previste a breve);
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese

4.3.3 Rapporto di IT Audit

Il Rapporto IT Audit, da produrre incrementalmente nel corso delle diverse fasi previste, deve contenere la documentazione completa delle attività e dei risultati raggiunti, la documentazione illustrativa della metodologia utilizzata, delle attività svolte, degli scenari ed interventi migliorativi possibili, nonché i deliverable rilasciati, ipotesi di lavoro assunte e verbali delle interviste effettuate.

Il Rapporto comprenderà almeno i seguenti punti:

- gli obiettivi dell'audit,
- il campo di applicazione dell'audit, in particolare l'identificazione delle unità organizzative e funzionali o dei processi sottoposti ad audit,
- l'identificazione del Committente dell'audit,
- l'identificazione del gruppo di lavoro e dei referenti del Committente,
- le date e i siti dove sono state condotte le attività di IT Audit,
- i criteri dell'IT Audit,
- le risultanze e le relative evidenze,
- le azioni guida da intraprendere
- le conclusioni dell'IT Audit.

4.3.4 Executive summary

In contemporanea con la stesura del Rapporto IT Audit, l'Auditor dovrà produrre un Executive summary per la descrizione sintetica dei risultati delle attività. La struttura ed i contenuti del documento verranno definiti di concerto con la Consip.

4.3.5 Presentazione del Rapporto IT Audit

Le presentazioni sono finalizzate alle informazioni utili alla comprensione delle attività svolte nell'esecuzione del servizio, delle logiche e delle sistematicità previste dalla metodologia al fine di meglio interpretare e comprendere i risultati ottenuti e gli interventi di miglioramento indicati. Per ogni attività di IT Audit è richiesta la presentazione dei risultati con diversi contenuti a seconda della platea a cui dovrà essere indirizzata. L'Auditor provvede alla progettazione di ogni singola presentazione, provvedendo altresì alla preparazione del materiale da distribuire ai partecipanti. Ogni presentazione dovrà contenere almeno i seguenti argomenti:

- Executive summary;
- Punti focali sull'applicazione della metodologia;
- Risultati dell'attività e criticità riscontrate.

5 PROFILI PROFESSIONALI

Nel corso dell'esecuzione del servizio di IT Audit, deve essere garantito alla Consip il supporto qualificato di un team di consulenti in grado di operare con professionalità ed esperienza rispetto a tutte le tematiche collegate allo stesso.

Le figure professionali richieste per lo svolgimento dei servizi oggetto del servizio sono Manager, Consulente Senior e Consulente Junior; i relativi profili di riferimento sono di seguito descritti.

Il Manager fungerà da interfaccia unica nei confronti della Committente per le attività relative ad ogni esecuzione del benchmark.

La composizione del gruppo di lavoro dovrà rispettare il range di impegno percentuale riportato nella tabella che segue.

Figure Professionali	Range di impegno percentuale
Manager	5%-15%
Consulente Senior	40%-50%
Consulente Junior	55%-60%

Il possesso dei requisiti richiesti deve essere attestato su curriculum vitae, redatti in formato EUCIP, da consegnare alla Committente contestualmente alla prima consegna del Piano di IT Audit, ed eventualmente aggiornati in caso di sostituzione delle risorse.

Le caratteristiche professionali e le esperienze che dovranno possedere vengono dettagliate di seguito.

Manager

Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Esperienza di IT Audit	3 attività di IT Audit effettuati di cui almeno 1 come Manager
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabile della valutazione (stima di tempi / costi / rischi / risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico; - Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati; - Responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale; - Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni; - Stima di tempi, risorse e costi e pianificazione delle attività; - Controllo della redazione di documentazione di progetto; - Controllo dell'avanzamento delle attività di progetto; - Assessment di progetti ICT, audit dei sistemi informativi; - Uso di tecniche e prodotti software per Project Management; - Responsabilità su gruppi di progetto.
Capacità e competenze organizzative	<ul style="list-style-type: none"> - Decisionali - le risorse impiegate nel servizio devono essere in grado di delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità - Relazionali – le risorse devono avere spiccate capacità di relazione ad alti livelli gerarchici, facilità di comunicazione per poter gestire attività caratterizzate dalla continua interazione con il personale, anche di grado dirigenziale, leadership nel coordinamento di gruppi di lavoro. - Organizzative – le risorse devono garantire tempestività di risposta, accuratezza e qualità nel lavoro svolto, flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi. Le risorse inoltre devono operare in modo costruttivo, collaborativo e sinergico nei processi di lavoro.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Ottima conoscenza ed uso di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management; - Ottima conoscenza dei principi, procedure, metodologie e tecniche di audit; - Ottima conoscenza dei sistemi di gestione della qualità e documenti di riferimento; - Ottima conoscenza dei principi, metodi e tecniche di gestione del rischio ICT; - Buona conoscenza della lingua inglese; - Ottima conoscenza della Legge n°4/2004, della normativa CAD e dei

	relativi aggiornamenti; - Ottima conoscenza del codice degli appalti D.Lgs 50/2016 e successive modifiche - Strumenti MS Office 2010 e successive versioni;
--	---

Consulente senior

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze di IT Audit	2 attività di IT Audit effettuati
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - almeno 2 nella funzione svolta in ambito di progetti di audit di contratti informatici - almeno 2 nella funzione svolta in ambito di progetti della Pubblica Amministrazione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Attività consulenziale a livello strategico con responsabilità di produrre e presentare le risultanze ed i contenuti delle attività effettuate al top management - Audit di sistemi ICT, e assessment dei sistemi informativi - Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni di monitoraggio e governance di sistemi informativi - Formazione e addestramento annuale: almeno 40 ore di formazione e addestramento su audit
	<ul style="list-style-type: none"> - Contrattualistica informatica – competenza approfondita sugli aspetti normativi ed operativi relativi ai contratti ICT in contesti di pubbliche amministrazioni - Buona Conoscenza dei principi, procedure, metodologie e tecniche di audit - Buona conoscenza dei sistemi di gestione della qualità e documenti di riferimento; - Buona conoscenza dei principi, metodi e tecniche di gestione del rischio ICT; - Organizzazione dei servizi e vincoli normativi nella Pubblica amministrazione - Project management – Conoscenza approfondita delle metodologie di project management

Consulente junior

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze di IT Audit	Aver partecipato ad almeno 1 attività di IT Audit
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> - Minimo 2 anni di esperienza complessiva nel settore della contrattualistica ICT, di cui: <ul style="list-style-type: none"> o almeno 1 nella funzione svolta in ambito di progetti di audit di contratti informatici - Attività consulenziale, redazione e presentazione di documentazione di progetto - Assessment di progetti ICT, audit dei sistemi informativi - Formazione e addestramento annuale: almeno 40 ore di formazione e addestramento su audit
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Principi, procedure e tecniche di audit - Conoscenza della contrattualistica informatica – competenza approfondita sugli aspetti normativi ed operativi relativi ai contratti ICT in contesti di pubbliche amministrazioni - Conoscenza dei sistemi di gestione della qualità e documenti di riferimento - Formazione e addestramento annuale: almeno 40 ore di formazione e addestramento su audit

Consip si riserva di effettuare colloqui di verifica della corrispondenza delle competenze elencate nel CV e dell'idoneità allo svolgimento della attività del personale che la Società propone/impiega per il servizio. Qualora l'esito delle verifiche non sia positivo, Consip si riserva di chiedere, in qualsiasi momento, la sostituzione della risorsa, secondo le tempistiche riportate nel paragrafo 5.1.

5.1 Vincoli temporali relativi all'inserimento e sostituzione delle risorse professionali

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Adempimento	Tempi	Data di riferimento	Note
Consegna CV risorse impiegate/da impiegare	-	Contestualmente all'invio del Piano operativo	
Consegna nuovo CV in caso di non accettazione o di sostituzione risorsa	5 giorni lavorativi	Dalla comunicazione di non accettazione / dalla richiesta di sostituzione	Nel caso sia la Società a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.

Disponibilità della risorsa per un colloquio	3 giorni lavorativi	Dalla richiesta	Durata colloquio: 30 minuti, sede Consip
Inserimento della risorsa	5 giorni lavorativi	Dall'accettazione della risorsa	

6 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

6.1 Generalità

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività della Società siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

Consip si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso alla Società. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta della Società, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

6.2 Responsabile del contratto

La Società dovrà indicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, il Responsabile del contratto che, assumendo la piena responsabilità dei rapporti con Consip, sarà il riferimento per gli aspetti generali e per ogni problema riguardante il contratto stesso.

6.3 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

6.4 Pianificazione delle attività e avvio del servizio

La Società aggiudicataria dovrà effettuare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, la riunione di kick-off per l'illustrazione del progetto ai referenti della Committente e l'individuazione di obiettivi ed esigenze specifiche da indirizzare nell'espletamento dei servizi in oggetto.

Successivamente nei 10 giorni successivi La Società aggiudicataria dovrà consegnare alla Committente il Piano di Lavoro così come riportato nel paragrafo 4.3.1.

6.5 Stabilità risorse

Nel piano di lavoro dovrà essere identificato il gruppo di lavoro assegnato stabilmente all'attività di audit. Si richiede, in particolare, la massima attenzione alla continuità delle risorse assegnate al fine di garantire una efficace collaborazione con Consip per tutta la durata dell'attività.

Le eventuali sostituzioni di personale dovranno essere preventivamente concordate con Consip e la sostituzione richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante.

6.6 Formato documentazione prodotta

La documentazione prodotta in esecuzione del servizio dovrà essere compatibile con i seguenti strumenti: MS Project, MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access e Acrobat (reader, creator, etc.). L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà essere preventivamente concordato con Consip.

Il referente della Committente si riserva di emettere nuovi standard e/o formati dei deliverable o di modificare gli attuali anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso alla Società.

6.7 Modalità di consegna della documentazione

Tutta la documentazione prevista nel Piano di IT audit, dovrà essere consegnata in formato elettronico - anche nel formato sorgente dei singoli tool utilizzati - su CD/DVD non riscrivibili, accompagnati dalla lettera di consegna. In alternativa la consegna potrà avvenire in formato solo elettronico, tramite posta elettronica certificata agli indirizzi che saranno indicati da Consip.

La data di invio tramite posta elettronica e della lettera di consegna saranno le date utilizzate ai fini del calcolo degli indicatori di qualità del servizio di cui al paragrafo 9.

Tutta la documentazione consegnata su CD/DVD o in via telematica dovrà essere esenti da virus.

Gli eventuali rilievi sui deliverable saranno comunicati in forma scritta, assegnando inoltre il termine per effettuare le modifiche. La Società dovrà provvedere all'aggiornamento dei documenti senza oneri aggiuntivi per Consip.

6.8 Luogo di lavoro

Premesso che le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede della Società affidataria, in relazione alle specifiche esigenze del servizio, alcune attività potranno essere svolte presso:

- la sede della Consip e/o dell'Agid entrambe collocate in Roma
- le sedi dei fornitori aggiudicatari delle CQ SPC Cloud e SPC Conn collocate sul territorio nazionale

In ogni caso, salvo diversi accordi, tutte gli incontri con Consip si svolgeranno presso le sedi di quest'ultima sita in via Isonzo 19 - Roma.

Ove il personale preposto all'esecuzione dei servizi effettuerà attività presso le sedi Consip, dovrà essere dotato di proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato.

In tal caso è fatto divieto di utilizzare le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete interna della Consip. Il collegamento a Internet sarà permesso o da postazioni di lavoro individuate e messe a disposizione da Consip oppure tramite un proxy server definito da Consip.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico della Società.

6.9 Riservatezza

La tipologia delle attività da svolgere richiede che tutte le attività della Società affidataria siano improntate ad un'assoluta attenzione alla riservatezza e che tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e la Committente siano riservati.

E', inoltre, fatto divieto alla Società richiamare i contenuti del presente servizio quale referenza per altri incarichi, salvo esplicita autorizzazione da parte della Consip. E' altresì fatto divieto alla Società di assumere incarichi comunque connessi allo svolgimento del presente progetto da altre Pubbliche Amministrazioni, senza darne preventiva comunicazione alla Consip. La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

7 GOVERNO DEL SERVIZIO

7.1 Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti di cui al paragrafo 4.3, saranno notificate formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

La Società dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione nei tempi indicati dalla Consip senza alcun onere aggiuntivo.

La Consip si riserva un massimo di 15 giorni lavorativi dalla consegna dei documenti di ogni fase per la relativa approvazione. L'approvazione dei documenti rappresenta l'accettazione dei documenti stessi.

7.2 Monitoraggio di livelli di servizio della fornitura

Per assicurare il livello di qualità atteso è richiesto alla Società di monitorare i livelli di servizio. Tale attività è erogata mediante l'utilizzo di un sistema per la gestione delle misure, se possibile basato sull'utilizzo di strumenti automatici, in grado di offrire una comune metodologia per la raccolta dati, l'elaborazione, aggregazione, conservazione e produzione di reportistica.

Il sistema automatizzato che ne deriva deve essere in grado di soddisfare i seguenti obiettivi:

- ridurre/eliminare l'operatività manuale nelle fasi di raccolta, elaborazione e rendicontazione dei dati statistici;
- ridurre la probabilità di errore insita negli interventi manuali;
- standardizzare la modalità di conservazione dei dati di dettaglio o di sintesi;
- disporre di una base dati statistica che possa fornire informazioni su dati pregressi;

- fornire una verifica diretta dei dati di rendicontazione con accesso diretto da parte della Committente;
- rendere disponibili i dati statistici e di rendicontazione su specifica richiesta del Committente.

Le funzionalità necessarie del sistema sono le seguenti:

- acquisizione dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio;
- raccolta, aggregazione e normalizzazione dei dati di dettaglio, eventualmente provenienti da fonti diverse, e determinazione dei valori dei livelli di servizio con riferimento alla finestra temporale di osservazione;
- gestione delle soglie se queste possono variare nel corso del tempo;
- calcolo delle eventuali penali.

7.3 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui al paragrafo 9, ma per disservizi ritenuti gravi vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dalla Società in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia della Società, che della Consip, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte della Società dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

8 PENALI

In aggiunta a quanto disciplinato nel paragrafo 9, la Committente applicherà le penali secondo i seguenti casi:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 4.3, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 5.1, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.2, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.3, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di cui al paragrafo 6.4, il Committente si riserva di applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo contrattuale.

9 INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nel presente paragrafo viene definito il livello di qualità minimo del servizio, attraverso il dettaglio degli indicatori di qualità e le azioni contrattuali da applicare nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Le fonti dati degli indicatori sono la documentazione contrattuale ivi compresa l'offerta tecnica, la documentazione di intervento e tutte le comunicazioni tra Società e Consip.

IQ01 – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che Consip ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Per ciascun intervento progettuale di IT Audit vengono misurati:

- rispondenza delle risorse ai profili professionali richiesti e migliorati in Offerta Tecnica;
- partecipazione attiva di eventuali figure professionali offerte in offerta tecnica.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate su indicazione di Consip o per inadempimenti rispetto alle attività indicate nel CT, rispetto al profilo richiesto.		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbali.
Periodo di riferimento	Durata della singola attività di IT Audit	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento
Dati da rilevare	numero risorse inadeguate (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Per IQ01 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille dell'importo contrattuale per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

IQ02 – Tempestività nella sostituzione di personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nella sostituzione di risorse impiegate nel servizio.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta della Consip e l'inserimento /sostituzione della risorsa richiesta.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Piano di lavoro, Stato Avanzamento Lavoro
Periodo di riferimento	Trimestre	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della Richiesta di una nuova risorsa* (<i>Data_rich_auth_risorsa</i>) Data di Inserimento della nuova risorsa (<i>Data_inser_risorsa</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse sostituite nel periodo di osservazione a seguito di una richiesta		
Formula	$IQ02 = Data_ins_risorsa - Data_rich_auth_risorsa$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02 = 5		
Azioni contrattuali	Per IQ02 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille dell'importo contrattuale per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

*Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui Consip, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team.

IQ03 – Slittamento di una scadenza dell'intervento di IT Audit

Tale indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze pianificate dell'intervento di supporto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza dell'intervento di IT Audit prevista alla pianificazione dell'intervento stesso od assegnata da Consip		
Unità di misura	Giorno lavorativo.	Fonte dati	Documenti di pianificazione, verbali
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista (<i>data_prev</i>); Data effettiva (<i>data_eff</i>). 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	IQ03 = 0		
Azioni contrattuali	Per IQ03 > valore soglia, si applica una penale dell'un per mille dell'importo contrattuale per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna.		

IQ04 – Non Approvazione deliverable

Tale indicatore misura la quantità di deliverable consegnati, secondo quanto previsto dal piano di lavoro del servizio, affetti da rilievi critici e, pertanto, non approvati da Consip. Con "rilievi critici" si intendono i rilievi che impediscono l'approvazione finale di un prodotto o la sua fruizione (ad es. il non rispetto completo dei requisiti stabiliti in fase di definizione dell'intervento, mancanza della trattazione di un argomento previsto).

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Piena rispondenza ai requisiti dei deliverable dell'intervento di supporto, in termini di completezza, rispetto degli standard e linee guida, ecc.		
Unità di misura	Numero documenti non approvati.	Fonte dati	Documentazione di progetto; note di rilievi.
Periodo di riferimento	Durata dell'intervento.	Frequenza di misurazione	Ad evento.
Dati elementari da rilevare	Prodotti (documenti, presentazioni, ecc.) non approvabili/non accettabili (<i>num_doc_not_appr</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formula	$IQ04 = num_doc_not_appr$		
Regole di arrotondamento	Nessuna.		
Valore di soglia	$IQ04 = 0$		
Azioni contrattuali	Per $IQ04 > \text{valore soglia}$, si applica una penale dell'un per mille dell'importo contrattuale per ogni unità di scostamento dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna.		