

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Prodotti

CAPITOLATO RELATIVO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL PARCO APPLICATIVO DELL’INAIL (ID 1606)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l’acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell’INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



INDICE

1. PREMESSA	3
2. CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE.....	3
2.1 LETTERA DI CONSEGNA	4
2.2 PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE	5
2.3 PIANO DI LAVORO GENERALE	9
2.4 PIANO DI SUBENTRO.....	13
2.5 PIANO DI TRASFERIMENTO DI KNOW HOW.....	14
2.6 PIANO DEI SERVIZI A CARATTERE CONTINUATIVO	15
2.7 RENDICONTO RISORSE.....	15
2.8 PIANO DELLA QUALITÀ DI INTERVENTO	16
2.9 PIANO DI LAVORO DI INTERVENTO	17
2.10 PIANO DI LAVORO RIEPILOGATIVO	19
2.11 SPECIFICHE REQUISITI (DI INTERVENTO)	19
2.12 VERBALE DEI REQUISITI.....	19
2.13 PIANO DI TEST.....	19
2.14 DOCUMENTAZIONE DI UTILIZZO.....	20
2.15 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI	20
2.16 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	21

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



1. PREMESSA

L'obiettivo della presente appendice è definire i principali prodotti della Fornitura. Tale elenco rappresenta un elenco non esaustivo ed INAIL, nel corso della Fornitura, anche su proposta del Fornitore, potrà introdurre nuovi prodotti, anche in relazione alle fasi che saranno individuate per gli interventi a carattere progettuale.

2. CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE

Tutti i documenti dovranno essere usabili e particolarmente curati negli aspetti di:

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

Qualora per i prodotti sia previsto uno standard dell'Amministrazione deve essere utilizzato detto standard, in caso contrario sarà utilizzato lo standard proposto dal Fornitore ed accettato dall'Amministrazione.

Tutti i prodotti in formato testo devono contenere nelle prime pagine almeno le seguenti informazioni:

- Area
- Estremi del contratto
- Nome del prodotto
- Data consegna
- Numero della versione
- Nominativo della persona che ha redatto il documento
- Nominativo della persona che ha validato il documento
- Nominativo della persona che ha approvato il documento
- Numero di pagine

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- Nome del file, che deve rispettare lo standard dell'Amministrazione
- Tabella riepilogativa delle revisioni, indicando il numero della revisione, le parti modificate/aggiunte, la descrizione della modifica e la relativa data.

I documenti relativi al Piano della Qualità Generale e ai Piani della Qualità Obiettivo dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Qualora l'Amministrazione abbia una struttura organizzativa che preveda distinte aree applicative, tutti i documenti prodotti devono avere il riferimento all'area applicativa a cui si riferiscono. Inoltre, tali documenti, dovranno essere mantenuti aggiornati al rilascio di qualsiasi intervento, tali documenti saranno pertanto unici per area applicativa e verranno aggiornati di volta in volta.

I documenti relativi ad una applicazione di un'area applicativa dovranno essere mantenuti aggiornati al rilascio di qualsiasi intervento, tali documenti saranno pertanto unici per applicazione e verranno aggiornati di volta in volta.

I documenti riferiti al singolo intervento verranno prodotti ed aggiornati durante le fasi dell'intervento stesso ed i loro contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti di area o applicazione previsti dalle fasi utilizzate. Inoltre i documenti di intervento dovranno essere redatti ad un livello di completezza tale da:

- consentire l'approvazione da parte dell'Amministrazione e dell'utente (ove previsto);
- consentire lo svolgimento della successiva fase;
- garantire la tracciabilità con quanto descritto nei documenti collegati (esempio specifiche requisiti e specifiche funzionali, ecc.).

2.1 Lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare qualsiasi consegna ufficiale di prodotto (documenti, estrazione dati, ecc.).

Essa deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Mittente/i;
- Codice della lettera;
- Oggetto, facendo riferimento alla precisa attività contrattuale (esempio fase per gli interventi, mese per le attività continuative, ecc.);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- Elenco di tutti i prodotti consegnati e, per ognuno di essi:
 - Codice del documento
 - Versione e data
 - Tipo documento;
- Per le consegne relative ad attività progettuale è necessario allegare l'elenco dei prodotti previsti dalle fasi adottate evidenziando per ogni prodotto:
 - la non applicabilità della consegna
 - se è oggetto della consegna in corso
 - se è stato oggetto di una consegna precedente.

2.2 Piano della Qualità Generale

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto.

Il Fornitore deve predisporre un piano della qualità generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, il Committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



1. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la Fornitura).

2. Documenti applicabili e di riferimento

(Contiene l'elenco completo dei:

- documenti contrattualmente vincolanti,*
- documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

3. Glossario

(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).

4. Organizzazione della Fornitura

(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione dei ruoli chiave, in particolare i responsabili delle varie attività della Fornitura) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella Fornitura.

A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).

5. Fasi degli interventi a carattere progettuale

(Descrive le fasi in cui è suddiviso l'intervento, i criteri di uscita delle fasi, e l'insieme della documentazione da produrre.

6. Ciclo di erogazione dei servizi

(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



7. Metodi, tecniche e strumenti

7.1. Erogazione dei servizi

(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).

7.2. Standard documentali

(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della Fornitura).

8. Requisiti di qualità

8.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:

- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT AgID) relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*

8.2. Procedura per la valutazione della qualità

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*



- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

9. Registrazioni della qualità

(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.

Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).

10. Verifiche ispettive

(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della Fornitura).

11. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della Fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).

12. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).

13. Controllo dei sub-fornitori

(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).

14. Raccolta e salvaguardia dei documenti

(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



15. Formazione ed addestramento

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).

16. Gestione del prodotto fornito dal cliente

(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti da INAIL).

17. Gestione dei rischi

(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).

18. Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

2.3 Piano di Lavoro Generale

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto, o contratto.

Il Fornitore deve predisporre un piano della qualità generale che:

- fornisca lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore, il Committente, l'eventuale organismo di ispezione accreditato dall'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



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

19. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed individua il Sistema di Gestione della Qualità da utilizzare per la Fornitura).

20. Documenti applicabili e di riferimento

(Contiene l'elenco completo dei:

- documenti contrattualmente vincolanti,*
- documenti il cui contenuto è parte integrante del piano e che sono allegati al piano stesso (ad es. standard di documenti del Fornitore, standard di rendicontazione degli indicatori di qualità, procedure/istruzioni definite o personalizzate per il contratto, ecc.),*
- documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità).*

21. Glossario

(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità).

22. Organizzazione della Fornitura

(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione dei ruoli chiave, in particolare i responsabili delle varie attività della Fornitura) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella Fornitura.

A ciascun ruolo indicato nell'organigramma, deve essere associata una precisa responsabilità, in modo che ciascun componente del gruppo di lavoro abbia ben chiari i ruoli, i compiti, le responsabilità ed i poteri nell'ambito del contratto. Utilizzare una matrice, denominata "matrice delle responsabilità", per sintetizzare le responsabilità assegnate).

23. Fasi degli interventi a carattere progettuale

(Descrive le fasi in cui è suddiviso l'intervento, i criteri di uscita delle fasi, e l'insieme della documentazione da produrre.



24. Ciclo di erogazione dei servizi

(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre).

25. Metodi, tecniche e strumenti

25.1. Erogazione dei servizi

(Descrive le metodologie, le tecniche e gli strumenti che si intendono adottare per l'erogazione dei servizi).

25.2. Standard documentali

(Contiene l'elenco degli standard da utilizzare per preparare i documenti della Fornitura).

26. Requisiti di qualità

26.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:

- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT DigitPA) relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti).*

26.2. Procedura per la valutazione della qualità

(Definisce la procedura per la valutazione della qualità dei prodotti e/o servizi. La procedura deve esplicitare:

- modalità di misura o di rilevamento dei dati;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- *le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un prodotto e/o un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio).*

27. Registrazioni della qualità

(Identifica tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione della qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità.

Inoltre descrive le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni).

28. Verifiche ispettive

(Definisce le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della Fornitura).

29. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della Fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati).

30. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

(Contiene la descrizione delle specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte).

31. Controllo dei sub-fornitori

(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare per il controllo dei sub-fornitori in termini sia di valutazione preventiva che di controllo di quanto fornito).

32. Raccolta e salvaguardia dei documenti

(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione di progetto, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



33. Formazione ed addestramento

(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del Fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti).

34. Gestione del prodotto fornito dal cliente

(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti da INAIL).

35. Gestione dei rischi

(Contiene la descrizione della metodologia e delle modalità operative di identificazione e controllo dei rischi).

Analisi dei dati per il miglioramento

(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno).

2.4 Piano di Subentro

Il piano di Subentro deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare, coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con INAIL , il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- puntamento ai paragrafi dell'offerta tecnica in cui è descritta l'attività (ove applicabile) e/o ai paragrafi del capitolato e relative appendici in cui l'attività è richiesta;
- impegno in GP, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- il gantt delle attività, contenente:
 - date di inizio e fine, previste ed effettive, delle singole attività;
 - date di consegna, previste ed effettive, dei singoli prodotti.

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- 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.

2.5 Piano di Trasferimento di Know how

Il piano di Trasferimento di Know how deve contenere il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporterà:

- codice, nome, delle attività di trasferimento di know how;
- prodotti delle singole attività;
- impegno in GP, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio/area applicativa con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la Fornitura;
- 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.

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;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Allegato al piano dovrà essere sempre presente il Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



2.6 Piano dei servizi a carattere continuativo

Il piano per i servizi a carattere continuativo deve contenere il dettaglio delle attività previste nel mese in apertura corredate dalla relativa tempificazione e, laddove previsto dal capitolato, le stime di impegno. A titolo di esempio dovrà contenere le attività relative a Prodotti Servizio, esecuzione preventiva di procedure legate al calendario amministrativo o di procedure particolarmente critiche, affiancamento agli utenti, ecc.

In particolare, il Piano deve riportare:

- orario di servizio ordinario, ore di estensione previste ed effettive;
- elenco delle attività con relativa descrizione;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- impegno in G/P(se previsto), stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale;
- 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.

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;
- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

Il piano dovrà essere corredato del relativo Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

2.7 Rendiconto risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo mensile, analitico e sintetico, che dovrà contenere per ogni servizio/attività.

Per la parte analitica:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- elenco del personale impiegato dal Fornitore presso la sede INAIL e per il servizio di Supporto Specialistico, con l'indicazione del profilo professionale ricoperto e dell'eventuale relativa certificazione richiesta;
- per il Servizio di Supporto Specialistico, dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, specificando l'eventuale estensione o reperibilità (ove applicabile).

Per la parte sintetica, in maniera automatica, a partire dal rendiconto risorse - parte analitica, dovrà essere aggiornato il riepilogo a livello di anno/mese, fornendo in particolare:

- macro attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà concordato con il coordinatore);
- mese/anno di riferimento;
- per il Servizio di Supporto Specialistico,
- per il Servizio di Supporto Specialistico, giorni impiegati per ogni macro attività, distinti per figura professionale;
- eventuali giorni di estensione e/o reperibilità, distinti per figura professionale (ove applicabile).

2.8 Piano della Qualità di intervento

Tale documento dovrà essere prodotto solo quando l'intervento ha caratteristiche specifiche o va in deroga a regole inserite nel Piano della Qualità Generale.

E' un documento specifico dell'intervento.

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando sia le caratteristiche qualitative relative a specifici progetti e sia le eventuali deroghe da quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

Nel caso in cui, per un determinato capitolo, non ci siano differenze rispetto al Piano di Qualità Generale, occorre solo riportare il riferimento al suddetto piano.

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

1. Descrizione dell'Intervento;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



2. Scopo del piano della qualità
(elenco delle motivazioni e le peculiarità dell'intervento per le quali è richiesto il documento);
3. Documenti applicabili e di riferimento specifici dell'intervento;
4. Ruoli e Responsabilità specifici dell'intervento;
5. Fasi specifiche dell'intervento
(Descrive le fasi dell'intervento ove vada in deroga a quelle previste dal piano di qualità generale, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di verifica /accettazione);
6. Metodi, tecniche e strumenti specifici dell'intervento
(Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'intervento solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
7. Indicatori di qualità specifici dell'intervento
(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'intervento, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
8. Riesami, verifiche e validazioni specifici dell'intervento
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'intervento 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).

2.9 Piano di lavoro di intervento

Il Piano di lavoro per intervento, relativo alle attività di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo intervento, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

E' un documento specifico dell'intervento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



L'aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta di INAIL, non determina una nuova versione del documento.

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli interventi o attività, con i cicli di vita definiti e con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano di lavoro per intervento riporterà:

- codice, nome, descrizione e classe di rischio dell'intervento e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- fasi adottate;
- impegno, stimato ed effettivo dell'effort progettuale suddiviso per fase/attività e per figura professionale;
- il gantt delle attività, contenente:
 - elenco delle fasi e delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
 - prodotti di Fornitura delle singole fasi 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 di fase, ove prevista, riportando le date di inizio e fine previste da INAIL. Pertanto le date finali delle varie fasi devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;
 - all'interno del gantt dovranno essere esplicitate le attività di test (o verifica, validazione, review);

Per la parte di stato di avanzamento le informazioni da riportare riguardano:

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



Il piano di lavoro per intervento dovrà essere corredato del Rendiconto Risorse (per i contenuti cfr. relativo paragrafo).

2.10 Piano di lavoro riepilogativo

Il Piano riepilogativo, coerentemente con le proprie caratteristiche che riepiloga l'ultima pianificazione degli interventi in corso e sospesi, deve essere prodotto su richiesta di INAIL.

E' un documento di area.

Il documento è organizzato in due sezioni:

- la prima contiene il gantt con le principali milestone (consegna, approvazione INAIL, ecc.)
- la seconda contiene la gestione delle criticità/vincoli che emergono dal gantt.

Il gantt deve aggiornarsi in maniera automatica a partire dai singoli gantt dei piani di lavoro dell'intervento, inoltre deve essere previsto un meccanismo automatico di invio e-mail al capo progetto INAIL alle scadenze delle consegne da parte del Fornitore e dell'approvazione da parte di INAIL.

2.11 Specifiche requisiti (di intervento)

E' un documento che contiene la descrizione dei requisiti, funzionali e non, emersi nella fase di definizione delle esigenze.

E' un documento di intervento, redatto secondo lo standard previsto da INAIL.

2.12 Verbale dei requisiti

È un documento che contiene la descrizione sintetica dei requisiti, funzionali e non emersi nella fase di definizione delle esigenze.

È un documento di intervento redatto sotto forma di verbale.

2.13 Piano di Test

Il Piano di Test è un documento che accompagna ogni intervento lungo tutte le fasi dell'intervento, ed è pertanto un documento che si evolve nel tempo.

E' un documento di intervento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



Ha lo scopo di definire test specifici, tramite i quali, saranno sottoposti a verifica i prodotti della realizzazione, con particolare riguardo alla loro validazione rispetto ai requisiti, nonché documentare il loro esito.

Lo standard da utilizzare è quello previsto da INAIL.

2.14 Documentazione di utilizzo

La documentazione di utilizzo, rivolta al gruppo di gestione, è composta dal Manuale di utilizzo.

E' una documentazione di applicazione.

Manuale di utilizzo

Il manuale di utilizzo deve fornire una descrizione generale dell'applicazione e una guida operativa all'utilizzo delle singole funzionalità utilizzabili.

La descrizione deve contemplare:

- le modalità di attivazione e chiusura della “sessione di lavoro”;
- descrizione delle funzioni e della navigazione tra di esse;
- la spiegazione dettagliata dell'uso delle singole funzioni di interfaccia utente;
- la descrizione dei contenuti degli output della applicazione (es. stampe).

2.15 Rapporto indicatori di qualità dei servizi continuativi

È il documento che riporta le informazioni relative agli indicatori di qualità raggiunti sui servizi a carattere continuativo (Gestione Applicativa, Service Desk).

Il documento deve prevedere dei dati analitici e dei dati di sintesi e deve essere distinto per area.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- La scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice “Indicatori di qualità”;
- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- eventuale scostamento dal valore di soglia;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



- eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica deve popolarsi in automatico a partire dalla parte analitica, evidenziare le metriche che hanno superato il valore soglia e contenere almeno le informazioni riportate di seguito:

- Codice e descrizione della metrica
- Esito della metrica
- L'indicazione se è previsto un indice di prestazione
- Aspetto da valutare
- Unità di misura
- Periodo di riferimento
- Dati da rilevare
- Regole di campionamento
- Formula
- Fonte dei dati
- Frequenza di misurazione
- Azioni contrattuali
- Eccezioni.

2.16 Rapporto Indicatori di qualità della Fornitura

È il documento che riporta le informazioni relative agli indicatori di qualità raggiunti.

Il documento deve prevedere dei dati analitici e dei dati di sintesi.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- La scheda dell'indicatore così come prevista dal capitolato tecnico e sue appendici;
- il periodo di riferimento della misura;
- riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- eventuale scostamento dal valore di soglia;
- eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti



La parte sintetica deve popolarsi in automatica a partire dalla parte analitica e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Codice e descrizione della metrica;
- Esito della metrica;
- L'indicazione se è previsto un indice di prestazione;
- Aspetto da valutare;
- Unità di misura;
- Periodo di riferimento;
- Dati da rilevare;
- Regole di campionamento;
- Formula;
- Fonte dei dati;
- Frequenza di misurazione;
- Azioni contrattuali;
- Eccezioni.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'acquisizione di servizi di supporto per la gestione del parco applicativo dell'INAIL (ID 1606)

Capitolato tecnico - Appendice 2 - Prodotti