



APPENDICE 5 CONTENUTO DEI PRODOTTI

PREINFORMATIVA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONDUZIONE, MANUTENZIONE
E SUPPORTO SPECIALISTICO PER LA GESTIONE E L’EVOLUZIONE DELL’INFRASTRUTTURA
ICT DI INAIL



INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI	4
2.1	Piano della Qualità	4
2.1.1	Piano della Qualità Generale	4
2.1.2	Piano della qualità di progetto	4
2.2	Piano di lavoro	6
2.2.1	Piano di subentro	6
2.2.2	Piano di trasferimento del know how	6
2.2.3	Piano di lavoro dei servizi continuativi	6
2.2.4	Piano di lavoro del change	7
2.2.5	Piano di progetto	7
2.2.6	Piano di Test	7
2.3	Consuntivo attività	8
2.4	Stato di avanzamento lavori	8
2.5	Rendicontazione Indicatori di qualità	9
2.6	Documentazione gestionale	10
2.6.1	Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria	10
2.6.2	Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	10
2.6.3	Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione	10



1 INTRODUZIONE

Il presente documento indica i contenuti minimi dei documenti che il Fornitore dovrà produrre per la gestione della Fornitura.

Tutti i documenti dovranno 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, 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 documenti di cui è indicato 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 lavoro del change</i>
<i>Piano di progetto</i>
<i>Piano di Test</i>
Consuntivo attività
Stato di avanzamento Lavori
Rendicontazione Indicatori di qualità
<i>Rapporto Indicatori di qualità generali</i>
<i>Rapporto Indicatori di qualità operativi</i>
<i>Rapporto Indicatori di qualità di intervento</i>
Documentazione gestionale
<i>Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria</i>
<i>Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria</i>
<i>Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione</i>

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

Qualora fosse disponibile uno standard dell'Istituto, i documenti prodotti dovranno essere conformi a tale standard. In caso contrario, dovrà essere utilizzato lo standard proposto dal Fornitore ed accettato dall'Istituto.



2 CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI

2.1 Piano della Qualità

Gli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 3. Nel caso in cui il Fornitore proponga, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati in appendice 3, o dei 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 di INAIL.

2.1.1 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, dove sia associata una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma
5. Descrizione delle risorse (hardware, software, applicazioni, figure professionali)
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. Requisiti di qualità della fornitura (obiettivi di qualità, indicatori di qualità, valori di soglia)
8. 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*) oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
9. *ove applicabile*: Descrizione del processo di gestione della sicurezza fisica e logica (dati, applicazioni, accessi), dei processi di "backup/restore" e dei processi di ripristino in caso di disastro oppure il riferimento ad eventuali procedure applicabili con l'indicazione delle eventuali personalizzazioni specifiche
10. Descrizione del processo per la gestione dei contratti di servizio e delle User Survey
11. Descrizione delle altre attività connesse al servizio (*es. addestramento utenti, divulgazione informazioni, ecc.*)
12. Struttura, contenuti e tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione
13. Modalità operative di identificazione, valutazione, trattamento e tenuta sotto controllo dei rischi
14. Piano di gestione dei rischi della fornitura.

2.1.2 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'Intervento
2. Scopo del piano della qualità
(*elenca le motivazioni e le peculiarità dell'intervento 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'intervento, 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'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 ed ai valori 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
(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare per l'intervento e le modalità di esecuzione dei controlli medesimi, comprensive sia degli strumenti da utilizzare che 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'intervento)



2.2 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 dei change
- Piano di progetto
- Piano di test

2.2.1 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 iniziale e dello Start-up della fornitura, la relativa tempificazione nonché il dettaglio delle risorse impiegate e le relative stime di impegno, i prodotti delle singole attività e le relative date di consegna, gli eventuali vincoli/criticità e le relative azioni da intraprendere, con riferimento a quanto indicato nel Capitolato tecnico e a quanto eventualmente proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

2.2.2 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 G/P, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale;
- un gantt delle attività.

2.2.3 Piano di lavoro dei servizi continuativi

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

- orario di servizio standard, nonché, quando applicabili, estensioni dell'orario e attività 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.

Nell'ambito del processo "Gestione Esercizio Infrastrutture", il Fornitore è tenuto a produrre mensilmente, per ciascuna delle aree infrastrutturali definite nel processo, i documenti "Piano operativo di dettaglio delle attività di conduzione" e "Report di avanzamento delle attività operative.

I singoli piani operativi contengono la lista, la pianificazione temporale e la percentuale di avanzamento delle attività di conduzione previste per la relativa Area e sono prodotti in coordinamento e con la supervisione dei Referenti d'Area della Funzione Esercizio Infrastrutture ICT della DCOD.

I singoli report di avanzamento devono invece riportare il dettaglio delle attività ripianificate, la relativa motivazione e le nuove date di pianificazione.



Su base trimestrale, i piani operativi dovranno essere raccolti nel "Piano Operativo Integrato Esercizio Infrastrutture", con la supervisione del Referente pianificazione integrata e la condivisione di tutti i Referenti d'Area, formalizzate mediante un incontro di SAL apposito.

2.2.4 Piano di lavoro del change

Il Piano di lavoro del change dovrà essere predisposto a fronte di una richiesta di change e dovrà contenere la pianificazione di dettaglio delle singole attività, nonché le informazioni di carattere tecnico che consentano a INAIL di procedere all'approvazione ovvero di richiederne la modifica. Nel Piano di lavoro del change dovranno essere indicate anche le date di completamento di eventuale documentazione a corredo. La pianificazione delle attività dovrà essere coerente con la data target di completamento contenuta nella richiesta di change.

2.2.5 Piano di progetto

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli interventi e con il ciclo di vita definito, il Piano di progetto 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.

2.2.6 Piano di Test

Il Piano di Test dovrà essere prodotto per le attività a carattere realizzativo, ove sia applicabile, comprese le attività svolte nell'ambito dei servizi continuativi, a canone o a consumo.

Il documento ha lo scopo di definire test specifici volti a verificare la completezza, la correttezza e l'affidabilità dei prodotti realizzati 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 di Test dovrà prevedere casi di test per la verifica di componenti infrastrutturali e per la verifica dell'integrazione tra le diverse componenti, nonché includere test di regressione e di prestazione.



2.3 Consuntivo attività

Il Consuntivo attività è un riepilogo che dovrà riportare al minimo le seguenti informazioni:

- 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);
- dettaglio e sintesi delle attività svolte dal Fornitore e remunerate a canone, con l'indicazione dei volumi gestiti, delle eventuali estensioni dell'orario di servizio standard richieste, degli interventi effettuati al di fuori dell'orario di servizio standard e delle ore impegnate per ciascun profilo professionale;
- dettaglio e sintesi delle attività svolte dal Fornitore e remunerate in giorni persona, sia a corpo che a consumo, con l'indicazione dei profili professionali impiegati e delle ore impegnate per ciascun profilo professionale.

Come previsto al par. 4.1.4.1. del Capitolato Tecnico, tutte le attività di conduzione ICT dovranno essere tracciate in modo sistematico, articolato e completo, quantificando e classificando le singole attività svolte su ogni sistema/apparato in attività di conduzione ordinaria, change standard e change non standard. La tracciatura delle attività comprende l'identificazione dell'attività, l'apparato su cui viene effettuata e la quantificazione dell'impegno in giorni/persona.

Nel consuntivo delle attività relativo ai servizi remunerati a canone dovrà quindi essere riportata una sintesi dell'impegno complessivo profuso nel periodo di riferimento sulle attività di conduzione ordinaria, change standard e change non standard, espresso in giorni/persona per figura professionale.

Il Consuntivo attività dovrà essere prodotto sia su base mensile che su base trimestrale. Il documento su base trimestrale dovrà contenere sia il dettaglio relativo ai mesi compresi nel trimestre che le informazioni di riepilogo.

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

2.4 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.



2.5 Rendicontazione Indicatori di qualità

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

- Rapporto Indicatori di qualità generali
- Rapporto Indicatori di qualità operativi
- Rapporto Indicatori di qualità di intervento

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

Il Rapporto Indicatori di qualità generali è prodotto su base trimestrale per il complesso della fornitura.

Il Rapporto Indicatori di qualità operativi è prodotto, in funzione del contesto di riferimento e degli IQ applicabili al contesto stesso, su base mensile e su base trimestrale. La rendicontazione prodotta su base mensile contiene il dettaglio relativo agli Indicatori aventi periodicità mensile. La rendicontazione prodotta su base trimestrale contiene sia le informazioni relative agli Indicatori di qualità a periodicità trimestrale sia le informazioni relative agli Indicatori di qualità aventi periodicità mensile (dettaglio mensile e riepilogo trimestrale).

Il Rapporto Indicatori di qualità di intervento è prodotto secondo la tempificazione indicata dal Piano di lavoro di intervento.

Eventuali Indicatori di Qualità aggiuntivi proposti dal Fornitore (IQA) saranno rendicontati nel Rapporto Indicatori di Qualità generali.

La rendicontazione degli Indici di prestazione sarà effettuata:

- in relazione agli IP correlati agli Indicatori di qualità generali, nel Rapporto Indicatori di qualità generali
- in relazione agli IP correlati agli Indicatori di qualità operativi, nel Rapporto Indicatori di qualità operativi.



2.6 Documentazione gestionale

Per documentazione gestionale si intende:

- Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria
- Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria
- Manuale descrittivo delle infrastrutture del servizio/applicazione

2.6.1 Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria

Il Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente tutte le informazioni di configurazione e parametrizzazione dei prodotti SW installati sulla Componente ICT o Ausiliaria. Nel documento sono inoltre descritte in maniera sintetica le attività gestionali da effettuare per la conduzione tecnica della Componente ICT o Ausiliaria (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, dovranno essere indicate le procedure di start/stop dei prodotti SW e il loro ordine di esecuzione, le dipendenze con altre componenti, ecc.).

Del documento fa parte, qualora applicabile, la scheda di backup della componente ICT, che riporta le risorse (dischi, configurazioni, ecc.) da sottoporre a salvataggio e le relative politiche in termini di pianificazione, retention e modalità di salvataggio (backup incrementali, full, partial, ecc.).

In caso di Componenti ICT costituenti una farm ovvero un cluster, che quindi non erogano funzionalità proprie (es. cluster DB, farm reverse proxy, farm di virtualizzazione), il manuale di gestione dovrà riguardare l'insieme di tali Componenti e non la Componente singola.

2.6.2 Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria

Il Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente tutte le indicazioni tecniche e procedurali da applicare alle Componenti ICT e Ausiliarie per assolvere al requisito fissato per il servizio di Manutenzione preventiva, compresa la relativa pianificazione.

In tale documento è infatti indicata anche la periodicità con cui dovrà essere prodotto il Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria, che contiene l'esito dei controlli effettuati sulla base di quanto previsto nel Piano di manutenzione preventiva e l'eventuale proposta degli interventi da effettuare sulla Componente stessa, ad esempio per garantirne la compatibilità con l'infrastruttura e mitigare i possibili impatti legati alle attività di change da effettuare.

Il Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria dovrà essere stilato tenendo conto delle "Best practices" in essere e delle indicazioni dei produttori delle tecnologie. Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento del Piano per l'intero ciclo di vita della Componente ICT o Ausiliaria, a fronte di nuove specifiche dei produttori, della pubblicazione di nuove "Best practices" o di eventuali indicazioni di INAIL.

2.6.3 Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione

Il Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione è un documento in cui sono descritte le interazioni, le dipendenze e i flussi tra tutte le componenti ICT e Ausiliarie che supportano l'erogazione del servizio/applicazione, informazioni necessarie per l'erogazione del servizio di conduzione ICT.