

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO CONTENUTO DEI PRODOTTI

INDICE

1. PREMESSA	3
2. CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI.....	5
2.1 Piano della Qualità.....	5
Piano della Qualità Generale	5
Piano della Qualità di Progetto	5
2.2 Piano di lavoro	6
2.3 Consuntivo Attività	6
2.4 Stato di Avanzamento Lavori	7
2.5 Rendicontazione Indicatori di qualità.....	7
2.6 Piano di Test	7
2.7 Manuale dell’Operatore	7
2.8 Documentazione Gestionale	7
2.9 Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria.....	8
2.10 Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria.	8
2.11 Piano di automazione	8

1. PREMESSA

Tutti i documenti devono essere particolarmente curati negli aspetti di:

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

Si richiede particolare attenzione al versioning della documentazione. La causa di innalzamento della versione, con esplicito riferimento all'evento che lo richiede, deve essere sempre verificabile.

Di seguito si riportano i deliverable di cui è indicato il contenuto minimo richiesto per la presente fornitura:

- Piano della Qualità:
 - Piano della Qualità Generale;
 - Piano della Qualità di progetto;
- Piano di lavoro:
 - Piano di subentro;
 - Piano di trasferimento del know how;
 - Piano di lavoro dei servizi continuativi;
 - Piano di lavoro del change;
 - Piano di progetto;
- Consuntivo attività;
- Stato di avanzamento Lavori;
- Rendicontazione Indicatori di qualità:
 - Rapporto Indicatori di qualità generali;
 - Rapporto Indicatori di qualità operativi;
 - Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo;
- Piano di Test;
- Manuale dell'Operatore;
- Documentazione gestionale;
- Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria;
- Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria;
- Piano di automazione.

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

- Business case;

- Business Impact Analysis;
- Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti;
- Documentazione a supporto del capacity management;
- Documentazione a supporto del miglioramento continuo;
- Documentazione delle procedure;
- Documentazione utente;
- Documentazione di assessment e gap analysis;
- Manuale dell'operatore;
- Piano della sicurezza;
- Piano di continuità operativa;
- Piano di verifica dell'affidabilità;
- Piano di Vulnerability Assessment;
- Esito della verifica dell'affidabilità;
- Esito Vulnerability Assessment;
- Procedure operative;
- Relazione tecnica sulle attività condotte;
- Report di sicurezza;
- Risk assessment;
- Specifiche architetture dei sistemi di network e sicurezza;
- Specifiche di configurazione per backup e data protection;
- Specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software;
- Specifiche funzionali di processo;
- Studi di fattibilità.

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

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

2. CONTENUTO MINIMO DEI PRODOTTI

2.1 Piano della Qualità

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

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

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
 - o organigramma del gruppo di lavoro da impiegare nella fornitura;
 - o matrice delle responsabilità per associare una precisa responsabilità a ciascun ruolo definito nell'organigramma;
5. Descrizione delle risorse (hardware, software, applicazioni, persone);
6. Descrizione del servizio e definizione del suo profilo caratteristico, delle priorità di servizio, delle modalità di erogazione in situazione normale ed in caso di problemi;
7. 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; ecc.) 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 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, tempificazione di emissione dei rapporti di misurazione;
13. Modalità operative di identificazione, valutazione, trattamento e tenuta sotto controllo dei rischi;
14. Piano di gestione del rischio della fornitura.

Piano della Qualità di Progetto

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

1. Descrizione dell'Obiettivo;
2. Scopo del piano della qualità (elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento);

3. Documenti applicabili e di riferimento;
4. Ruoli e Responsabilità;
5. Ciclo di vita (Descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo/accettazione);
6. Metodi, tecniche e strumenti (Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo (Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
8. Riesami, verifiche e validazioni (Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale);
9. Gestione del rischio (Contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo).

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 di Lavoro del change;
- Piano di progetto.

Se richiesto, contiene anche il documento SAL.

2.3 Consuntivo Attività

Il Consuntivo attività è un riepilogo che deve contenere, per ciascun servizio:

- elenco delle attività svolte nel corso del periodo, riportando le date effettive di consegna dei prodotti e/o di termine delle attività condotte (completo di eventuali codice, nome e descrizione del servizio/attività);
- (ove applicabile) dettaglio e sintesi delle attività svolte continuativa a consumo nonché degli Interventi effettuati al di fuori dell'orario di servizio standard, con l'indicazione del profilo professionale, delle ore impiegate, del totale per attività e del totale per profilo professionale;
- (ove applicabile) dettaglio e sintesi delle attività svolte in modalità continuativa a canone con l'indicazione dei volumi gestiti e delle ore impiegate per ciascun profilo professionale.

Il Consuntivo attività è prodotto sia su base mensile sia su base trimestrale. Il documento su base trimestrale contiene sia il dettaglio relativo ai mesi compresi nel trimestre sia le informazioni di riepilogo.

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

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:

- Rapporto Indicatori di qualità generali;
- Rapporto Indicatori di qualità operativi;
- Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo;

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 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 obiettivo è prodotto secondo la tempificazione indicata dal Piano di lavoro. Eventuali Indicatori di Qualità aggiuntivi prodotti dal Fornitore (IQA) sono rendicontati nel Rapporto Indicatori di Qualità generali.

2.6 Piano di Test

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

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

2.7 Manuale dell'Operatore

Per Manuale dell'Operatore si intende la documentazione, che può essere composta anche da più documenti, utile all'erogazione dei servizi (es. Conduzione dell'infrastruttura ICT, ecc.). Tale documentazione è prodotta dal fornitore stesso e viene aggiornata, ove applicabile, ad ogni cambiamento nel perimetro dei servizi di competenza ovvero ad ogni variazione significativa nell'erogazione dei servizi anche nei casi in cui il perimetro rimanga invariato.

Ove applicabile, il Manuale dell'Operatore si intende completato da eventuali basi dati di conoscenza.

2.8 Documentazione Gestionale

Per Documentazione gestionale si intende:

- Scheda di monitoraggio della Componente ICT;
- Scheda di monitoraggio del servizio/applicazione;
- Scheda di backup della Componente ICT;
- Manuale operativo della Componente ICT o Ausiliaria;

- Manuale descrittivo delle Infrastrutture del servizio/applicazione;
- Manuale di gestione della Componente ICT o Ausiliaria.

2.9 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.

Infatti, in tale documento è indicata anche la periodicità con cui è prodotto il relativo Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria.

Il documento deve essere stilato tenendo conto delle “Best practices” indicate dalle normative vigenti ovvero delle indicazioni dei produttori delle tecnologie.

È a carico del Fornitore l’aggiornamento e l’integrazione del Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria, per l’intero ciclo di vita della stessa, a fronte di nuove indicazioni dei produttori, della pubblicazione di nuove “Best practices” o di eventuali indicazioni di Sogei.

Sogei si riserva di richiedere che il documento sia predisposto per classi omogenee di Componenti ICT e Ausiliarie (es. in base al sistema operativo, in base al ruolo svolto, ecc..).

2.10 Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria.

Il Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria è un documento contenente l’esito dei controlli effettuati in linea con il Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT e Ausiliaria.

Inoltre, tale documento contiene anche la proposta degli interventi da effettuare sulla Componente stessa, comprese le compatibilità con l’Infrastruttura e i possibili impatti legati alle attività di change da effettuare.

2.11 Piano di automazione

Il piano di automazione è il documento in cui sono definiti as is, vantaggi derivanti, eventuali issue, tempi e modalità di implementazione delle attività tecniche che potrebbero essere oggetto di standardizzazione e/o automazione.