ID 2275

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI DUE ACCORDI QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI"

APPENDICE 4 - PRODOTTI

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

INDICE

1 PREMESSA 2
2 CARATTERISTICHE DEI DOCUMENTI 2
2.1 Piano della Qualità generale dell'Accordo Quadro 2
2.2 Piano della Qualità generale del Contratto Esecutivo 3
2.3 Piano della Qualità specifico di progetto 3
2.4 Piano di Lavoro Generale 4
2.5 Piano di Lavoro di progetto 4
2.6 Piano di Subentro e startup 5
2.7 Piano di Trasferimento di Know how 5
2.8 Rendiconto risorse 6
2.9 Report Indicatori di qualità 6

1 PREMESSA

Nel presente documento sono riportate le caratteristiche dei principali documenti richiesti per l'erogazione dei servizi nell'ambito di ciascun Contratto Esecutivo. L'Amministrazione può, comunque, richiedere ulteriori documenti nel corso della fornitura, in funzione delle specificità dei servizi e dei progetti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli riportati nel seguente elenco.

Business Impact Analysis
Disegno di dettaglio delle architetture degli ambienti
Documentazione a supporto del capacity management
Documentazione delle procedure
Documentazione di assessment e gap analysis
Manuale dell'operatore
Piano della sicurezza
Piano di continuità operativa
Piano di Vulnerability Assessment
Procedure operative
Relazione tecnica sulle attività condotte
Report di sicurezza
Specifiche delle configurazione e delle politiche per backup e data protection
Specifiche di installazione e configurazione di apparati, ambienti e prodotti software
Specifiche funzionali di processo
Studi di fattibilità

2 CARATTERISTICHE DEI DOCUMENTI

2.1 Piano della Qualità generale dell'Accordo Quadro

Per ciascun Accordo Quadro il fornitore deve produrre un Piano della Qualità Generale che contiene indicazioni relative al governo dell'Accordo Quadro, da cui dovrà derivare l'impostazione di ciascun Contratto Esecutivo. Tale piano contiene, tra l'altro, la descrizione delle modalità operative, le soluzioni migliorative offerte per ciascun servizio e gli strumenti di governo.

La versione generale del piano deve essere consegnata alla stipula dell'AQ e sottoposto all'approvazione di Consip S.p.A.

Il Piano della Qualità Generale:

- contiene il riepilogo di tutti gli elementi migliorativi che caratterizzano l'offerta tecnica formulata dal Fornitore in AQ;
- fornisce lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del fornitore già esistenti;

- esplicita disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti ivi incluso i livelli di qualità previsti nell'appendice 2 relativi agli indicatori di qualità;
- dettaglia 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 Accordo Quadro, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisce 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, la Consip e le Amministrazioni;
- garantisce un'efficace e rapido coordinamento con i Piani della Qualità specifici richiesti per i singoli Contratti Esecutivi.

2.2 Piano della Qualità generale del Contratto Esecutivo

Per ciascun Contratto Esecutivo il fornitore deve produrre un Piano della Qualità personalizzato sull'ambiente tecnologico e sugli obiettivi dell'Amministrazione. Il piano è soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Piano della Qualità dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare 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;
- garantire 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 e la Amministrazione contraente.

Il Piano della Qualità sarà valutato dalla Amministrazione e dovrà essere esplicitamente approvato o emendato e gli eventuali emendamenti dovranno essere recepiti dal Fornitore.

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato.

2.3 Piano della Qualità specifico di progetto

Il fornitore deve produrre questo documento solo quando l'obiettivo progettuale ha caratteristiche specifiche o va in deroga a regole inserite nel Piano della Qualità Generale del Contratto Esecutivo.

Nella redazione del piano il fornitore terrà come guida lo schema di riferimento del Piano di Qualità Generale, evidenziando sia le caratteristiche qualitative relative a specifici progetti e sia le eventuali deroghe.

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.

2.4 Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale, relativo ai servizi continuativi e distinto per servizio, deve contenere il dettaglio delle attività previste, corredate dalla relativa tempificazione e, laddove previsto dal Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta, le stime di impegno.

In particolare, il Piano deve riportare:

- orario di servizio ordinario, ore di estensione e di reperibilità previste ed effettive;
- elenco delle attività con relativa descrizione, comprensivo di tutti i rilasci in esercizio degli obiettivi;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- Impegno in base alla metrica del servizio, stimato ed effettivo, suddiviso per figura professionale (ove applicabile);
- nominativo del referente di ogni attività.
- 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.
    - date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità;

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 specificato al paragrafo 2.7.

2.5 Piano di Lavoro di progetto

Il fornitore deve redigere un piano di lavoro di progetto con il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo progetto, la relativa tempificazione e le stime di impegno. L'aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta della dell'Amministrazione, non determina una nuova versione del documento. Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi e con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano di lavoro di progetto riporta:

- il nominativo del capo progetto;
- codice, nome, descrizione del progetto e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- dimensione dell'impegno stimato all'avvio con esplicitazione dei dati oggettivi di riferimento e delle tecniche di stima adottate; la dimensione dell'impegno è misurato in giorni/persona, suddiviso per fase 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.
    - elenco dei report di conformità con relative date di consegna, previste ed effettive;
- il gantt contiene anche l'attività di approvazione dei prodotti di fase, ove prevista, riportando le date di inizio e fine concordate con la Amministrazione. Pertanto le date finali delle varie fasi devono essere comprensive anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;

Il piano contiene anche la sezione stato di avanzamento in cui sono riportate le informazioni:

- 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.

Il piano di lavoro per progetto dovrà essere corredato del Rendiconto Risorse, come meglio specificato al paragrafo 2.7.

2.6 Piano di Subentro e startup

Il piano di Subentro e startup, distinto per servizio, deve contenere il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio contratto, nelle fasi di subentro e startup come indicate nell'appendice 1 – contesto tecnico, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

In particolare dovranno essere esplicitate le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi, le attività, i tempi, gli strumenti offerti e quanto necessario alla completa presa in carico di tutti i servizi, alla predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni offerti.

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutti i referenti dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con la Amministrazione, il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di subentro e startup;
- prodotti delle singole attività;
- nominativo dei referenti delle attività;
- puntamento ai paragrafi del Piano dei Fabbisogni/Richiesta d'Offerta e relative appendici in cui l'attività è richiesta;
- impegno in gp, stimato ed effettivo, suddiviso per mese e figura professionale, ove applicabile;
- 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;
    - date di consegna, previste ed effettive, dei report di conformità alle soluzioni proposte in offerta tecnica;

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, preventivamente concordate con la Amministrazione, 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 specificato al paragrafo 2.8.

2.7 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.

Tale piano deve avere i seguenti contenuti:

- presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura, dei processi di riferimento, dell'architettura generale del sistema;

- modalità di estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- predisposizione di quadri di sintesi architetturali e funzionali a livello generale;
- predisposizione di questionari e sessioni di domande/risposte per verificare il grado di apprendimento sugli ambienti tecnologici;
- presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio, con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;

Inoltre, coerentemente con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporta:

- 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;
- 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 specificato al paragrafo 2.7.

2.8 Rendiconto risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo, analitico e sintetico, che dovrà contenere per ogni servizio/attività per cui è previsto:

per la parte analitica:

- elenco del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto e dell'eventuale relativa certificazione richiesta;
- 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/trimestre, fornendo in particolare:

- macro attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà definito dall'Amministrazione);
- trimestre/anno di riferimento;
- giorni impiegati per ogni macro attività, distinti per figura professionale;
- eventuali giorni di estensione e/o reperibilità, distinti per figura professionale (ove applicabile).

2.9 Report Indicatori di qualità

È il documento che fornisce i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità relativi al Contratto Esecutivo.

Il documento deve prevedere una parte di dati analitici ed una di dati di sintesi.

Per la parte analitica ciascun indicatore deve contenere almeno:

- la scheda dell'indicatore così come prevista nell'appendice "Livelli di Servizio" e migliorata in offerta tecnica;
- il periodo di riferimento della misura;

- il riferimento agli strumenti di misura utilizzati;
- i dati rilevati;
- il valore rilevato dell'indicatore di qualità;
- l'eventuale scostamento dal valore di soglia;
- l'eventuale razionale di scostamento dai valori di soglia.

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

- Codice e descrizione dell'indicatore
- Esito
- 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

Deve essere prevista una sezione con l'andamento degli indicatori nel tempo.