

ID 2525

GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI INFORMATICI DI GESTIONE APPLICATIVI E SUPPORTO SPECIALISTICO NELL’AMBITO DEI SISTEMI INFORMATIVI DEL DIPARTIMENTO DEL TESORO

CAPITOLATO TECNICO - APPENDICE

Classificazione del documento: CONSIP Public

APPENDICE 5 Documenti

INDICE

1	CONTENUTI PRODOTTI DA REALIZZARE.....	3
1.1	PIANO DELLA QUALITÀ	3
1.2	PIANO DI LAVORO GENERALE	5
1.2.1	<i>Piano di Subentro</i>	5
1.2.2	<i>Piano di Trasferimento di Know how</i>	6
1.2.3	<i>Piano per i servizi a carattere continuativo</i>	6
1.2.4	<i>Piano di Lavoro per attività di supporto</i>	7
1.2.5	<i>Rendiconto Risorse</i>	7
1.3	RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI CONTINUATIVI	8
1.4	RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA.....	9

1 **CONTENUTI PRODOTTI DA REALIZZARE**

L'obiettivo della presente appendice è definire i principali documenti relativi alla Fornitura. Tale elenco non è esaustivo e Sogei, nel corso della Fornitura, anche su proposta del Fornitore, potrà introdurre nuovi prodotti.

I documenti, descritti nei loro principali e non esaustivi contenuti, dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

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

La causa di innalzamento della versione, con esplicito riferimento all'evento che lo richiede (esigenze utente o altro) deve essere sempre verificabile.

1.1 **Piano della Qualità**

Il piano della Qualità è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità complessiva della fornitura prevista contrattualmente

Il Fornitore deve predisporre un piano della qualità 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.

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. 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).

6. Metodi, tecniche e strumenti

6.1. Erogazione dei servizi

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

6.2. Standard documentali

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

7. Requisiti di qualità

7.1. 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 sotto caratteristiche 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).

7.2. 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).

8. 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).

9. Verifiche ispettive

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

10. 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).

11. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

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

12. 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).

13. 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).

14. 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).

15. Gestione del prodotto fornito dal cliente

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

16. Gestione dei rischi

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

17. Analisi dei dati per il miglioramento

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

1.2 Piano di Lavoro Generale

Il Piano di Lavoro Generale deve contenere attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio con la seguente articolazione:

- Piano di Subentro (a inizio fornitura);
- Piano di Trasferimento di Know How (quando richiesto);
- Piano dei Servizi a Carattere Continuativo;
- Piano di Lavoro per le attività di Supporto;
- Piano di Lavoro Riepilogativo.

1.2.1 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.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con Sogei, il Piano riporterà principalmente:

- Modalità e descrizione delle attività di subentro;
- prodotti delle singole attività;

- organizzazione del team di lavoro
- 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:

- 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.

1.2.2 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.

Coerentemente con il piano di qualità e con le caratteristiche del know how da trasferire, il Piano riporterà principalmente:

- attività di trasferimento di know how;
- prodotti delle singole attività;
- organizzazione del team di lavoro
- 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.

1.2.3 Piano per i 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 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.

il Piano principalmente 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, 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/servizio.

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.

1.2.4 Piano di Lavoro per attività di supporto specialistico Standard e EIM

Il Piano di lavoro per attività di supporto contiene il dettaglio del singolo intervento o attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli interventi o attività, il Piano di lavoro riporterà principalmente:

- descrizione dei singoli interventi o attività e artefatti richiesti;
- impegno, stimato ed effettivo dell'effort per figura professionale;
- luogo e postazioni di lavoro;
- il gantt delle attività,

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 (riportare le autorizzazioni della committente)
- scostamento eventuale delle date e dell'impegno;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

1.2.5 Rendiconto Risorse

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

Per la parte analitica:

- elenco del personale impiegato dal Fornitore per il servizio di Gestione Trasversale del portafoglio applicativo e per i servizi di Supporto, 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);

- attività svolte dal referente e dalle figure aggiuntive/HUB/esperti/centri di competenza eventualmente offerte in OT

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:

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

1.3 Rapporto indicatori di qualità dei servizi

È il documento che riporta le informazioni relative agli indicatori di qualità raggiunti sui servizi a carattere continuativo e su richiesta della Committente.

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 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;
- eventuale rationale 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.

1.4 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 rationale di scostamento dai valori di soglia.

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.