



**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO  
PRODOTTI DELLA FORNITURA**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
MONITORAGGIO SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI ICT PER INAIL - ED. 4 - ID  
2855**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONTENUTI DEI PRODOTTI .....</b>	<b>4</b>
2.1	LETTERA DI CONSEGNA .....	4
2.2	PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE .....	4
2.3	RAPPORTI INDICATORI DI QUALITÀ.....	6
2.4	PIANI DI LAVORO .....	7
2.4.1	<i>Piano di Lavoro Generale.....</i>	<i>7</i>
2.4.2	<i>Piano di Lavoro dell'Intervento.....</i>	<i>8</i>
2.4.3	<i>Rendiconto risorse.....</i>	<i>9</i>
2.5	PIANO DI MONITORAGGIO.....	9
2.6	STATO AVANZAMENTO LAVORI.....	12
2.7	RENDICONTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO MONITORATO .....	12
2.8	RAPPORTO DI ASSESSMENT PRELIMINARE.....	13
2.9	RAPPORTO DI AVANZAMENTO CONTRATTUALE .....	13
2.10	RAPPORTO SULLA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	13
2.11	RAPPORTO EX-POST .....	14

## **1 PREMESSA**

Il presente documento descrive i prodotti della fornitura che dovranno essere utilizzati dal Fornitore nell'erogazione dei servizi, secondo i tempi e le modalità descritte nel Capitolato Tecnico.

In fase di esecuzione contrattuale, l'INAIL condividerà con il Fornitore i propri standard che dovranno essere utilizzati per la consegna dei prodotti di seguito descritti. In assenza di standard, il Fornitore dovrà presentare e condividere con l'Amministrazione una proposta di modello che sarà utilizzato nel corso della fornitura.

Si precisa che l'INAIL si riserva, previo accordo con il Fornitore, di modificare e ampliare la lista di seguito riportata.

## 2 CONTENUTI DEI PRODOTTI

### 2.1 Lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare qualsiasi consegna ufficiale di prodotto.

Essa deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Mittente/i;
- Codice della lettera;
- Oggetto, facendo riferimento alla precisa attività contrattuale;
- Elenco di tutti i prodotti/deliverable consegnati e, per ognuno di essi:
  - Codice del documento;
  - Versione e data;
  - Tipo documento.

### 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 servizio.

Il Fornitore deve predisporre un Piano della Qualità Generale che:

- descriva il collegamento tra i requisiti minimi contrattualmente richiesti e 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 o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa.

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 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. Metodi, tecniche e strumenti**

##### **5.1. Erogazione dei servizi**

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

##### **5.2. Standard documentali**

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

#### **6. Requisiti di qualità**

##### **6.1. 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 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).*

##### **6.2. 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).*

#### **7. 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).*

#### **8. Riesami, verifiche e validazioni**

*(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare 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).*

#### **9. 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).*

#### **10. 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).*

**11. 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).*

**12. Formazione ed addestramento**

*(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti il 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).*

**13. Gestione del prodotto fornito dal cliente**

*(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'INAIL).*

**14. Gestione dei rischi**

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

**15. 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 Rapporti indicatori di qualità**

È il documento che fornisce i risultati della rilevazione degli indicatori di qualità della fornitura.

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 1 al Capitolato Tecnico "Indicatori di qualità";
- 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 rationale di scostamento dai valori di soglia.

La parte sintetica deve popolarsi 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 della metrica;
- Esito della metrica;
- L'eventuale legame con gli indici 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.

## **2.4 Piani di Lavoro**

### **2.4.1 Piano di Lavoro Generale**

Tale piano dovrà includere, relativamente ai servizi oggetto della fornitura, le modalità di esecuzione delle attività, i tempi di realizzazione, la composizione e organizzazione dei team e dei flussi di lavoro, certificazioni e percentuali di impiego.

#### **2.4.1.1 Piano di Subentro**

Il Piano di Subentro conterrà il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

Esso sarà prodotto in via propedeutica per la presa in carico.

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

Per le risorse impiegate nei servizi a carattere continuativo e per tutte le figure di Responsabili eventualmente previste dovranno essere forniti i relativi Curricula Vitae.

Coerentemente con le caratteristiche offerte dal Fornitore e concordate con l'INAIL, il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di subentro;
- prodotti delle singole attività;
- nominativo dei referenti delle 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 giorni persona, 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.

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 di Subentro dovrà rispettare i requisiti minimi espressi nel Capitolato Tecnico.

#### **2.4.1.2 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.

Tale piano dovrà descrivere obbligatoriamente quanto segue:

- Presentazione esaustiva degli aspetti organizzativi, amministrativi e tecnici della fornitura e dei processi di riferimento;

- Estrazione, verifica e consegna di tutti i documenti previsti dal presente contratto;
- Presentazione degli aspetti di criticità di ogni servizio con l'esposizione chiara delle soluzioni proposte ed attuate durante la fornitura;
- Presentazione delle modalità organizzative, degli obiettivi e delle risorse impiegate.

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

- Codice e nome delle attività di trasferimento di know how;
- Prodotti delle singole attività;
- Impegno in giorni persona, stimato ed effettivo, ove applicabile, suddiviso per mese e figura professionale;
- 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.

## **2.4.2 Piano di Lavoro dell'Intervento**

Il Piano di Lavoro dell'Intervento contiene il dettaglio delle attività del singolo Intervento, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dall'INAIL, dovrà essere predisposta una nuova versione del Piano di lavoro. L'aggiornamento dello stato di avanzamento delle attività, su richiesta dell'INAIL, non determina una nuova versione del documento.

Coerentemente con le caratteristiche delle singole attività e con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano di lavoro dell'Intervento riporterà:

- Nominativo del Responsabile di Progetto responsabile dell'Intervento;
- codice, nome e descrizione dell'Intervento e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- prodotti di fornitura e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno, stimato in giorni persona per ciascun profilo professionale;
- gruppo di lavoro previsto e curriculum vitae delle risorse deputate all'erogazione delle attività;
- GANTT delle attività, contenente:
  - elenco delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
  - prodotti/deliverable di fornitura e prodotti/deliverable intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna e di approvazione dei prodotti, previste ed effettive;
  - approvazione dei prodotti, con indicazione delle date di inizio e fine concordate con l'INAIL.



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;
- impegno effettivo in giorni persona suddiviso per profilo professionale;
- razionali di ripianificazione;
- scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese.

### 2.4.3 Rendiconto risorse

Il Rendiconto delle risorse è un riepilogo mensile, a corredo del Piano di lavoro Generale e dei Piani di Lavoro di intervento, che dovrà contenere per ogni servizio/attività per cui è previsto:

- una parte analitica, che dettagli
  - elenco del personale impiegato dal Fornitore con l'indicazione del profilo professionale ricoperto, specificando il possesso di eventuali certificazioni o credenziali offerte o richieste da Capitolato Tecnico;
  - dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, specificando l'eventuale estensione o reperibilità;
- una 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:
  - obiettivi dell'intervento/attività;
  - macro attività (il livello di aggregazione delle singole attività sarà concordato con il Responsabile di Progetto);
  - mese/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);
  - risultati complessivi raggiunti ed eventuali problemi riscontrati, con l'indicazione di interventi migliorativi sia di competenza del Fornitore che dell'Istituto.

## 2.5 Piano di Monitoraggio

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di monitoraggio nel corso della fornitura, esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di monitoraggio, alle risorse impegnate, con il relativo effort e curriculum professionale, nonché ai tempi di esecuzione.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

### 1. Dati identificativi

- *Denominazione Committente*
- *Denominazione Fornitore*
- *Periodo di osservazione e validità*
- *Data di emissione*
- *Numero progressivo della versione*
- *Data di approvazione della Committente*
- *Lista di distribuzione: organizzazione e nominativo*

### 2. Introduzione

- *Scopo del documento*
- *Obiettivi del servizio*
- *Attori coinvolti e responsabilità*

## **2.1 Definizioni e acronimi**

- *Lista e definizione delle locuzioni e acronimi presenti nel documento*

## **2.2 Organizzazione del documento**

- *Descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi*
- *Presentazione sintetica dei contenuti*

## **2.3 Contratto n. 1** (sezione da ripetere per ciascun contratto oggetto di monitoraggio)

### **2.3.1 Riferimenti contrattuali**

- *Riferimenti relativi al contratto oggetto di monitoraggio*
- *Denominazione del contratto*
- *Denominazione del fornitore*

### **2.3.2 Panoramica dei servizi**

- *Descrizione sintetica dei servizi oggetto di monitoraggio*
- *Descrizione degli obiettivi, durata e principali attività nell'ambito del servizio*
- *Impegno delle risorse*

## **3. Organizzazione dei servizi**

### **3.1 Struttura e responsabilità del gruppo di monitoraggio**

- *Descrizione dell'organizzazione del gruppo di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità*

### **3.2 Sistema di comunicazione**

- *Tipologia di documenti, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione*

### **3.3 Risorse strumentali**

- *Strumenti hardware e software a supporto delle misure relative alle caratteristiche di qualità dei prodotti e dei livelli di servizio*

## **4. Servizi di monitoraggio**

### **4.1 Descrizione dei servizi di monitoraggio**

- *Obiettivi del servizio*
- *Descrizione dei processi che costituiscono il servizio*

### **4.2 Livelli di servizio**

- *Indicatori*
- *Metriche*
- *Valori di soglia*
- *Strumenti di misura*

### **4.3 Prodotti del servizio**

- *Descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione*
- *Destinatari*
- *Frequenza di emissione*
- *Modalità di approvazione*

## **5. Schedulazione delle attività di monitoraggio**

- *Descrizione della struttura delle attività mediante diagrammi di tipo WBS*
- *Milestone*
- *Durata e interdipendenze tra le attività*
- *Vincoli contrattuali*
- *Risorse allocate*

### **5.1 Piano delle verifiche**

- *Descrizione delle attività di verifica previste e delle modalità di loro svolgimento, con indicazione della tempistica, degli eventuali strumenti e risorse utilizzati*

### **5.2 Diagramma di Gantt**

- *Diagramma delle attività in cui è evidenziato per ognuna il periodo di svolgimento, lo stato di avanzamento e la data di rilevazione*

### **5.3 Riepilogo delle milestone principali**

- *Schema di sintesi delle milestone principali con particolare riferimento a quelle relative al rilascio dei rapporti da inviare ad AgID e alla conduzione di riunioni congiunte con Amministrazione e Fornitori, in corrispondenza di determinati rilasci di deliverable contrattuali*

## **6. Base Informativa del monitoraggio (BIM)**

- *Descrizione degli obiettivi*
- *Procedure di aggiornamento*
- *Utenti e livelli di abilitazione*
- *Modalità di accesso ai dati*
- *Strumenti hardware e software di base*

### **6.1 Struttura e contenuto informativo**

- *Diagramma della struttura delle informazioni mediante schemi del tipo E/R*
- *Descrizione delle informazioni previste*

### **6.2 Funzioni per la gestione delle informazioni**

- *Elenco delle funzionalità messe a disposizione distinguendo tra funzioni di gestione e funzioni di interrogazione/visualizzazione/elaborazione disponibili per gli utenti*

### **6.3 Funzioni per la sicurezza dell'accesso**

- *Descrizione delle funzioni a garanzia e dell'integrità delle informazioni e degli accessi non autorizzati*
- *Descrizione delle procedure di salvataggio delle base informativa e frequenze*

### **6.4 Classificazione dei documenti**

- *Descrizione della naming convention per i documenti da registrare e per le eventuali versioni successive dei medesimi*

### **6.5 Livelli di servizio**

- *Descrizione degli indicatori per la misura del servizio di gestione della base informativa*
- *Metriche associate*
- *Valori di soglia*

## **7. Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio di supporto nel monitoraggio**

*Il curriculum deve contenere almeno le seguenti informazioni:*

- *Dati anagrafici*

- *Titolo di studio;*
- *Formazione post-laurea;*
- *Esperienza lavorativa complessiva;*
- *Descrizione delle esperienze ICT relativamente alle conoscenze indicate nel Capitolato Tecnico per ciascun profilo professionale.*

## **2.6 Stato Avanzamento Lavori**

Il documento ha lo scopo di rendicontare trimestralmente le attività svolte dal Fornitore durante il periodo di riferimento e di rappresentare lo stato di avanzamento delle attività rispetto al piano delle attività di monitoraggio.

In particolare, il documento dovrà presentare le seguenti informazioni:

### **1. Riferimenti**

*In questo paragrafo devono essere indicati la versione del piano delle attività di monitoraggio a cui si riferisce il documento ed il periodo di osservazione*

### **2. Stato di avanzamento delle attività**

#### **2.1 Contratto n. 1** (sezione da ripetere per ciascun contratto oggetto di monitoraggio)

##### **2.1.1 Stato di avanzamento delle attività**

- *Avanzamento delle attività*
- *Risorse impegnate per figura professionale*
- *Prodotti intermedi e finali approvati*
- *Variazione avanzamento rispetto a quanto pianificato*
- *Criticità rilevate*

##### **2.1.2 Piano di recupero**

- *Da compilare in caso di ritardo: azioni correttive, tempificazione delle attività residue e stima a finire*

##### **2.1.3 Rilevazione dei livelli di servizio**

- *Misura dei livelli di servizio*

#### **2.2 Base Informativa del Monitoraggio (BIM)**

##### **2.2.1 Stato di avanzamento gestione BIM**

- *Funzionalità disponibili e previste*
- *Documenti acquisiti o consegnati / documenti registrati*
- *Backup effettuati e backup previsti*

##### **2.2.2 Rilevazione dei livelli di servizio**

- *Misura dei livelli di servizio indicati nel piano delle attività di monitoraggio*

## **2.7 Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato**

Il documento che il Fornitore dovrà produrre trimestralmente, per ogni contratto monitorato, per fornire un quadro aggiornato sullo stato della fornitura dovrà contenere almeno le seguenti sezioni:

### **1. Stato di avanzamento delle attività**

*La sezione deve contenere le informazioni che consentano di valutare eventuali ritardi nella predisposizione della fornitura rispetto a quanto pianificato ed evidenziare le cause che lo hanno provocato:*

- *stato di avanzamento dei lavori previsto ed effettivo alla data di rilevazione;*

- *situazione dei collaudi;*
- *valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli temporali contrattuali;*
- *tracciamento dei rilievi legati a eventuali ritardi della fornitura, soluzioni proposte e loro stato (aperti, in corso, chiusi);*
- *previsione a finire.*

## **2. Qualità e livelli di servizio**

*La sezione deve consentire di valutare la qualità dei prodotti consegnati e i servizi erogati dal Fornitore attraverso la presentazione delle caratteristiche di qualità e dei livelli di servizio misurati:*

- *livelli di servizio misurati e relativi valori soglia contrattualmente previsti;*
- *indicatori di qualità e valori di soglia contrattualmente previsti;*
- *valutazione del sistema di misura degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio adottato dal Fornitore;*
- *valutazione del rischio di non rispetto dei vincoli di qualità contrattuali;*
- *tracciamento dei rilievi relativi alla qualità dei prodotti ed ai livelli di servizio, interventi correttivi proposti e loro stato.*

## **3. Audit**

*La sezione deve riportare le informazioni sull'attività audit condotta dal Fornitore nel periodo di riferimento:*

- *piano degli audit;*
- *rendicontazione degli audit eseguiti dal Fornitore;*
- *tracciamento dei rilievi relativi al processo produttivo, interventi correttivi proposti e loro stato.*

## **4. Pagamenti e penali**

*La sezione, sulla base della situazione della fornitura, proporrà il pagamento delle fatture e/o l'applicazione delle penali previste contrattualmente:*

- *elenco delle fatture da pagare indicando per ognuna i riferimenti a collaudi effettuati ed al loro esito, alle scadenze contrattuali e agli importi, ed eventualmente ai livelli di servizio erogati nel periodo;*
- *elenco delle penali proposte indicando per ognuna l'importo il motivo ed il riferimento al contratto.*

### **2.8 Rapporto di assessment preliminare**

In esito allo svolgimento dell'analisi preliminare prevista nel periodo di subentro, il Fornitore dovrà produrre un Rapporto di assessment preliminare sui contratti oggetto di monitoraggio, costituito da uno o più documenti/allegati, per la descrizione dettagliata delle attività effettuate, della metodologia impiegata e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, livelli di servizio, vincoli e budget.

Il rapporto dovrà contenere le informazioni di dettaglio di ciascun contratto e le possibili azioni per affrontare le eventuali problematiche relative alla misurazione dei livelli di servizio e/o del grado di raggiungimento degli obiettivi contrattuali.

### **2.9 Rapporto di avanzamento contrattuale**

Il documento dovrà essere conforme ai requisiti espressi nell'Allegato 1 della **Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti"**.

### **2.10 Rapporto sulla gestione delle non conformità**

Il rapporto di gestione delle non conformità dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- *Dati identificativi del contratto;*

- Data della rilevazione;
- Elenco della/e non conformità individuata/e;
- Descrizione di ciascuna non conformità con indicazione del grado di criticità (alto, medio, basso), della tipologia principale di impatto (tempi, costi, qualità), dell'analisi delle possibili cause e delle azioni migliorative e correttive proposte;
- Piano di rientro delle non conformità.

## **2.11 Rapporto Ex-post**

Il documento dovrà essere conforme ai requisiti espressi nell'Allegato 1 della **Circolare Agid n. 1 del 20 gennaio 2021 "Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti"**.