

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP CONFIDENTIAL

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO
DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I PER
L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI ANALISI QUALITATIVA E CERTIFICAZIONE DEL
SOFTWARE E SERVIZI DI TEST PRESTAZIONALI PER INAIL – ID 2869**

INDICE

1. PREMESSA	3
2. CONTENUTI DEI DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	3
3. DESCRIZIONE DEI DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA.....	4
3.1 LETTERA DI CONSEGNA.....	4
3.2 PIANO DELLA QUALITÀ GENERALE	4
3.3 PIANO DI LAVORO GENERALE	7
3.3.1 <i>Piano di Subentro</i>	7
3.3.2 <i>Piano di Trasferimento di Know how</i>	7
3.3.3 <i>Piano di Lavoro di Servizio</i>	8
3.4 RENDICONTO RISORSE.....	9
3.5 RAPPORTO INDICATORI DI QUALITÀ.....	9

1. PREMESSA

L'obiettivo della presente appendice è definire i principali documenti che vengono richiesti a supporto della fornitura.

2. CONTENUTI DEI DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Tutti i documenti a supporto della fornitura dovranno essere usabili e particolarmente curati negli aspetti di:

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

Qualora per i documenti sia previsto uno standard INAIL, deve essere utilizzato detto standard, in caso contrario sarà utilizzato lo standard proposto dal fornitore ed accettato INAIL.

Tutti i documenti in formato testo devono contenere nelle prime pagine almeno le seguenti informazioni:

- Area
- Estremi del contratto
- Nome del prodotto
- Data consegna
- Numero della versione
- Nominativo della persona che ha redatto il documento
- Nominativo della persona che ha validato il documento
- Nominativo della persona che ha approvato il documento
- Numero di pagine
- Nome del file, che deve rispettare lo standard dell'Istituto
- Tabella riepilogativa delle revisioni, indicando il numero della revisione, le parti modificate/aggiunte, la descrizione della modifica e la relativa data.

I documenti relativi al Piano della Qualità Generale dovranno essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Istituto ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

I documenti riferiti al singolo intervento verranno prodotti ed aggiornati durante le fasi dell'intervento stesso ed i loro contenuti dovranno essere integrati, organici e congrui con i contenuti degli altri prodotti

di area o applicazione previsti dalle fasi utilizzate. Inoltre i documenti di intervento dovranno essere redatti ad un livello di completezza tale da:

- consentire l'approvazione da parte dell'Istituto e dell'utente (ove previsto);
- consentire lo svolgimento della successiva fase;
- garantire la tracciabilità con quanto descritto nei documenti collegati (esempio specifiche requisiti e specifiche funzionali, ecc.).

3. DESCRIZIONE DEI DOCUMENTI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

Vengono di seguito indicati i principali documenti a supporto della fornitura. Tale elenco rappresenta un elenco non esaustivo ed INAIL, nel corso della fornitura, anche su proposta del fornitore, potrà richiedere ulteriori documenti, anche in relazione alle fasi che saranno individuate per gli interventi a carattere progettuale.

3.1 Lettera di consegna

La lettera di consegna deve accompagnare ogni consegna ufficiale di qualsiasi prodotto della fornitura (documenti, estrazione dati, ecc.).

Essa deve contenere almeno le seguenti informazioni:

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

3.2 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 o progetto.

Il Fornitore deve predisporre un Piano della Qualità Generale 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'Istituto.

Nella redazione del piano il Fornitore utilizzerà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto.

1. Scopo del piano della qualità

(Contiene le finalità del Piano della Qualità ed una sintesi dei suoi contenuti).

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. Il tutto in coerenza con quanto indicato nell'Offerta Tecnica).

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. Il tutto in coerenza con quanto indicato nell'Offerta Tecnica).

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, in coerenza con quanto previsto nell'appendice 3 al Capitolato Tecnico ed eventualmente con quanto risultante dall'Offerta Tecnica. Per questo è necessario riportare:

- *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 (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).

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 al contratto, in coerenza con quanto indicato nell'Offerta Tecnica. 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 degli strumenti forniti dal cliente
(Descrive le modalità di gestione degli strumenti forniti da 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).

3.3 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 di Lavoro di Servizio (al momento della richiesta di ciascun servizio).

3.3.1 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.

In particolare, coerentemente con le caratteristiche offerte dal fornitore e concordate con INAIL, il Piano riporterà:

- Codice, nome, descrizione delle attività di subentro;
- prodotti delle singole 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 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.

Al piano dovrà essere allegato il Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

3.3.2 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.

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

- 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;
- 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 allegato il Rendiconto Risorse, come meglio oltre specificato.

3.3.3 Piano di Lavoro di Servizio

Il piano per ogni Servizio deve contenere il dettaglio delle attività previste nel mese in apertura corredate dalla relativa tempificazione e, laddove previsto dal capitolato, 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.

In particolare, il Piano deve riportare:

- orario di servizio ordinario;
- elenco delle attività con relativa descrizione;
- eventuali prodotti delle singole attività;
- impegno in G/P(se previsto), 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.

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.

3.4 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 presso la sede INAIL per le varie attività, con l'indicazione del profilo professionale ricoperto e dell'eventuale relativa certificazione richiesta;
- per il Servizio di Supporto Specialistico, dettaglio in ore del tempo impiegato da ciascuna risorsa per ogni attività svolta.

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:

- macro attività a carattere continuativo (il livello di aggregazione delle singole attività sarà concordato con INAIL);
- mese/anno di riferimento.

3.5 Rapporto indicatori di qualità

È il documento che riporta le informazioni relative agli indicatori di qualità raggiunti sui servizi.

Il documento deve prevedere dei dati analitici e dei dati di sintesi e deve essere distinto per area.

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.