

APPENDICE 1 ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA

PRODOTTI DELLA FORNITURA

SERVIZI DI MONITORAGGIO DEI CONTRATTI ICT DEL SIDT PER IL MIT



INDICE

1.	PRODOTTI DELLA FORNITURA	3
2.	CONTENUTO DEI PRODOTTI	4
2.1	PIANO DI QUALITA' GENERALE DELLA FORNITURA.....	4
2.2	PIANO DI MONITORAGGIO	6
2.3	STATO DI AVANZAMENTO LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO.....	9
2.4	RENDICONTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO MONITORATO	10
2.5	RAPPORTO DI ASSESSMENT PRELIMINARE.....	11
2.6	RAPPORTO DI AVANZAMENTO CONTRATTUALE	11
2.7	RAPPORTO DI AVANZAMENTO CONTRATTUALE FINALE.....	11
2.8	RAPPORTO SULLA GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	11
2.9	PIANO DELL'INTERVENTO	12
2.10	RENDICONTO DELL'INTERVENTO	12
2.11	RAPPORTO EX-POST	13



1. PRODOTTI DELLA FORNITURA

Nella seguente tabella sono riportati i prodotti della fornitura e la loro applicabilità ai singoli servizi.

Di seguito l'elenco degli acronimi utilizzati per ciascun servizio:

- SES: Supporto nella fase di "Esecuzione";
- SEP: Supporto nella fase di "Ex-Post";
- FOR: Formazione;
- TRA: Trasferimento know-how e Training on the job;
- STD: Supporto tecnico Direzionale.

ID	Prodotto	SES	SEP	FOR	TRA	STD
1	Piano di qualità della fornitura	X	X	X	X	X
2	Piano di monitoraggio	X				
3	Stato di avanzamento lavori delle attività di monitoraggio	X				
4	Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato	X				
5	Rapporto di assessment preliminare	X				
6	Rapporto di Avanzamento Contrattuale	X				
7	Rapporto di Avanzamento Contrattuale finale	X				
8	Rapporto sulla gestione delle non conformità	X				
9	Piano dell'intervento	X	X	X	X	
10	Rendiconto sull'intervento		X	X	X	X
11	Rapporto Ex-Post		X			



2. CONTENUTO DEI PRODOTTI

2.1 PIANO DI QUALITA' GENERALE DELLA FORNITURA

Il Piano della Qualità della fornitura è il documento che precisa le modalità operative, le risorse e la sequenza delle attività previste per l'erogazione dei servizi.

Il Monitore dovrà predisporre un Piano della Qualità della fornitura che:

- descriva il collegamento tra i requisiti minimi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Monitore già esistenti;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Monitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Monitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e perciò descritte nel manuale qualità (ove presente); 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 e razionale 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 di qualità della fornitura, l'Aggiudicatario avrà come guida lo schema di seguito descritto.

1. Scopo e campo di applicazione

- *Scopo e campo di applicazione del documento*
- *Sintesi dei contenuti*

2. Documenti di riferimento e applicabili

- *Elenco delle appendici e dei documenti applicabili*

3. Organizzazione e Responsabilità

- *Organigramma del gruppo di lavoro*
- *Identificazione puntuale dei ruoli e delle responsabilità*
- *Matrice RACI*

4. Metodi, tecniche e strumenti

- *Descrizione delle metodologie, tecniche e strumenti utilizzati per l'erogazione dei servizi della fornitura*

5. Requisiti di qualità

- *Obiettivi e indicatori di qualità previsti nelle Condizioni di Fornitura*
- *Eventuali indicatori di qualità aggiuntivi, proposti in sede di offerta, ed accettati dall'Amministrazione*
- *Procedura di valutazione della qualità*

6. RegISTRAZIONI della qualità



- *Elenco di tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema di gestione qualità adottato, sia quelle specificatamente previste per l'attuazione del presente contratto*
- *Modalità per soddisfare i requisiti di leggibilità, di archiviazione, di rintracciabilità, di disponibilità e di riservatezza delle registrazioni*
- *Modalità di conservazione delle registrazioni e il periodo di mantenimento*

7. Riesami, verifiche e validazioni

- *Elenco dei controlli da effettuare per le attività della fornitura*
- *Modalità di esecuzione dei controlli*

8. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

- *Procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità*

9. Controllo dei sub-fornitori

- *Procedure e accorgimenti da adottare il controllo dei sub-fornitori*

10. Raccolta e salvaguardia dei documenti

- *Procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione della fornitura,*
- *Periodo di mantenimento previsto della documentazione*

11. Formazione ed addestramento

- *Elenco e descrizione delle attività di formazione e aggiornamento tecnico a cui sottoporre le risorse dell'Aggiudicatario che lavorano per l'espletamento del contratto*

12. Glossario

- *Elenco e definizione degli acronimi e della terminologia specifica utilizzata all'interno del documento*



2.2 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 ed al relativo curriculum professionale e ai tempi di esecuzione.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

1. Dati identificativi

- *Denominazione Committente*
- *Denominazione Monitore*
- *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 e 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 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 nelle Condizioni di Fornitura per ciascun profilo professionale.*



2.3 STATO DI AVANZAMENTO LAVORI DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Il documento ha lo scopo di rendicontare trimestralmente le attività svolte dalla Società 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*



2.4 RENDICONTO SULL'ANDAMENTO DEL CONTRATTO MONITORATO

Il documento che il Monitore 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.*

2.5 RAPPORTO DI ASSESSMENT PRELIMINARE

In esito allo svolgimento dell'analisi preliminare prevista nel periodo di subentro, il Monitore 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.

2.6 RAPPORTO DI AVANZAMENTO CONTRATTUALE

Il documento dovrà essere conforme ai requisiti espressi nell'Allegato 1 della circolare Agid n. 4 del 15 dicembre 2016.

2.7 RAPPORTO DI AVANZAMENTO CONTRATTUALE FINALE

Il documento dovrà essere conforme ai requisiti espressi nell'Allegato 1 della circolare Agid n. 4 del 15 dicembre 2016.

2.8 RAPPORTO SULLA GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

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.



2.9 PIANO DELL'INTERVENTO

Il Piano dell'intervento, relativo alle iniziative di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività dell'intervento, la relativa tempificazione e le stime di impegno. Coerentemente con le caratteristiche dei singoli interventi, con lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), il Piano dell'intervento riporterà almeno:

- codice, referente, nome, descrizione dell'intervento e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- descrizione sintetica dell'intervento
- impegno stimato in giorni persona per ciascun profilo professionale;
- curriculum vitae delle risorse deputate alla realizzazione dell'intervento;
- il gantt delle attività, contenente:
 - elenco delle singole attività con relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
 - deliverable/prodotti di fornitura e prodotti intermedi delle singole attività, anche semilavorati, con relative date di consegna e di approvazione dei prodotti, previste ed effettive.
- stato di avanzamento delle attività e, in particolare:
 - data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
 - percentuale di avanzamento delle singole attività;
 - 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.

2.10 RENDICONTO DELL'INTERVENTO

Il documento ha lo scopo di rendicontare le attività di carattere a consumo svolte dal Monitore nell'ambito dei servizi contrattualmente previsti.

In particolare il documento dovrà presentare almeno le seguenti informazioni:

1. Obiettivi dell'intervento

La sezione deve descrivere gli obiettivi dell'intervento/attività svolte richieste dalla Committente, con evidenza delle figure professionali previste.

2. Descrizione delle attività svolte nel periodo

La sezione deve elencare le attività svolte nel periodo di riferimento e i prodotti realizzati.

3. Conclusioni

La sezione deve sintetizzare i risultati complessivi raggiunti e precisare i problemi riscontrati suggerendo interventi migliorativi sia di competenza del Monitore che della Committente.



2.11 RAPPORTO EX-POST

Il documento dovrà essere conforme ai requisiti espressi nell'Allegato 1 della circolare Agid n. 4 del 15 dicembre 2016.