

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MONITORAGGIO DEI
CONTRATTI ICT DEL SIDT PER IL MIT - ID 2334**



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	GLOSSARIO	4
1.2	ACRONIMI.....	4
2.	CONTESTO	6
2.1	QUADRO NORMATIVO	6
2.2	CONTESTO DI RIFERIMENTO	7
3.	OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA.....	8
3.1	OGGETTO.....	8
3.2	DURATA	9
3.3	AMBITO	9
4.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	11
4.1	SERVIZI DI MONITORAGGIO	11
4.1.1	Servizio di Supporto nella fase di “Esecuzione”	11
4.1.1.1	Verifica della dimensione in Function Point del sistema e degli interventi software .	13
4.1.1.2	Supporto per la valutazione del Sistema Documentale	13
4.1.1.3	Supporto ed esecuzione di analisi della customer satisfaction	14
4.1.2	Servizio di Supporto nella fase “Ex-Post”	15
4.2	SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	15
4.2.1	Servizio di Formazione	15
4.2.2	Servizio di Trasferimento know-how e Training on the job	16
4.2.3	Supporto tecnico direzionale	17
4.3	STRUMENTI A SUPPORTO DELL’OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	18
4.4	DIMENSIONE DEI SERVIZI	19
4.5	ATTIVITA’ PROPEDEUTICHE ALL’EROGAZIONE DEI SERVIZI	20
4.5.1	Periodo di subentro.....	20
4.5.2	Assessment preliminare dei contratti	20
4.5.3	Base Informativa del Monitoraggio.....	21
4.5.4	Costituzione del gruppo di lavoro	22
4.6	REQUISITI ORGANIZZATIVI	22
4.6.1	Referente unico delle attività contrattuali.....	22



4.6.2	Composizione dei gruppi di lavoro.....	23
4.6.2.1	Profili Professionali.....	23
4.6.3	Luogo di erogazione dei servizi	31
5.	MODALITÀ DI ESECUZIONE	31
5.1	MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE.....	32
5.2	MODALITÀ A CONSUMO	33
5.3	PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE.....	34
5.4	MODALITÀ DI CONSEGNA	34
5.4.1	Assenza di virus	35
5.5	Vincoli Temporali.....	35
5.5.1	Documenti.....	35
5.5.2	Risorse impiegate	37
6.	GOVERNO DELLA FORNITURA	39
6.1	PIANO DI QUALITÀ GENERALE DELLA FORNITURA	39
6.2	MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE	39
6.3	INDICATORI DI QUALITÀ.....	39
6.3.1	Revisione degli indicatori di qualità	40
6.3.2	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	40
6.4	AZIONI CONTRATTUALI	40
6.4.1	Rilievi	40
6.4.2	Penali.....	41
6.5	CUSTOMER SATISFACTION	41



1. PREMESSA

Il presente documento descrive le caratteristiche e i requisiti per l'erogazione dei servizi professionali volti a supportare il Responsabile del Monitoraggio dei Contratti, la Divisione 1 - Affari generali e acquisizione beni e servizi del Centro Elaborazione Dati e la Divisione 7 – Centro elaborazione dati Motorizzazione della Direzione Generale per la Motorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nell'attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT.

Le prescrizioni del presente documento rappresentano i requisiti minimi del servizio.

Sono parti integranti del presente documento le seguenti appendici:

Appendice 1 - Prodotti della fornitura: contenente la descrizione dei requisiti minimi relativi ai prodotti della fornitura;

Appendice 2 - Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità per l'erogazione dei servizi.

1.1 GLOSSARIO

I termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

Aggiudicatario: Il concorrente, singolo o raggruppato, che risulterà aggiudicatario della procedura di gara che bandita dalla Consip S.p.A.

Amministrazione: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Committente: Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Direzione generale per la motorizzazione - Div1 - Affari generali e acquisizione beni e servizi del Centro Elaborazione Dati

Deliverable: Risultato verificabile prodotto da un'attività progettuale; indica un oggetto materiale o immateriale prodotto come risultato di una attività del Servizio

Effort: Quantità di lavoro necessaria a completare un'attività, normalmente espressa in giorni persona

Fornitore: Il soggetto al quale è affidata l'erogazione dei servizi dei contratti oggetto di monitoraggio

Fornitura: Il complesso delle attività e dei servizi descritti nel presente documento

Monitore: L'Aggiudicatario

Responsabile del Monitoraggio: Un dipendente dell'Amministrazione, formalmente nominato, con la responsabilità di gestire le attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti. Tale Responsabile agisce come unica interfaccia tra l'Amministrazione e il Monitore.

1.2 ACRONIMI

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
BIM	Base Informativa di Monitoraggio
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
DG Mot	Direzione Generale per la Motorizzazione
FP	Function Point ovvero Punto Funzione
GP	Giorno Persona
ICT	Information & Communication Technology



IFPUG	International Function Point Users Group
IQ	Indice di Qualità
MIT	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
RAC	Rapporto di Avanzamento Contrattuale
RUP	Responsabile Unico del Procedimento
SIDT	Sistema Informativo del Dipartimento per i Trasporti, la navigazione, gli affari generali e il personale
SLA	Service Level Agreement



2. CONTESTO

2.1 QUADRO NORMATIVO

La riforma del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (d.lgs. 6 agosto 2016, n.179), di seguito anche CAD, ha portato all’abrogazione dell’art. 13, commi 2 e 3 del D.Lgs. n. 39/93 che definiva il monitoraggio dei cosiddetti contratti di «grande rilievo», determinando pertanto l’inefficacia delle circolari attuative emesse dall’AIPA sull’argomento.

Il CAD ha affidato all’AgID la definizione dei «*criteri e modalità per il monitoraggio sull’esecuzione dei contratti da parte dell’Amministrazione interessata*».

In applicazione di quanto indicato, con la circolare n. 4 del 15 dicembre 2016, l’AgID ha regolamentato il monitoraggio sull’esecuzione dei contratti da parte delle Amministrazioni che presentano le seguenti caratteristiche:

- abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 15 (quindici) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 3,5 (trevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno. In caso di procedure di gara suddivisi in lotti, si considera il valore totale della procedura indipendentemente dal numero dei lotti e dal loro valore relativo. In tal caso, il monitoraggio si applicherà a ognuno dei contratti scaturenti dalle aggiudicazioni dei vari lotti;
- costituiscano proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportate;
- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;
- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l’Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l’Agenzia si riserva di richiedere tutte le informazioni necessarie a stabilire l’eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all’Amministrazione.

Il 20 gennaio 2021 l’AgID ha emanato una nuova circolare (n. 1 del 20 gennaio 2021 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 34 del 10/02/2021) che – a partire dall’11 febbraio 2021 – sostituisce la circolare del 2016 e che regola il monitoraggio sull’esecuzione dei contratti da parte delle Amministrazioni che presentano le seguenti caratteristiche:

- abbiano un valore, al netto di IVA, superiore a 10 (dieci) milioni di euro, ovvero, in caso di contratti con validità pluriennale, superiore a 2,5 (duevirgolacinque) milioni di euro in media ogni anno;
- costituiscano proroghe o atti aggiuntivi delle tipologie di contratto sopra riportate;
- si riferiscano a servizi che interessino la sicurezza dello Stato, la difesa nazionale, l'ordine e la sicurezza pubblica, lo svolgimento di consultazioni elettorali nazionali ed europee, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate;
- abbiano un rilevante impatto sotto il profilo organizzativo o dei benefici che si prefiggono di conseguire, indipendentemente dalle dimensioni economiche sopra indicate, e che l’Agenzia ritenga necessario sottoporre a monitoraggio; in questo caso, l’Agenzia si riserva di richiedere tutte



le informazioni necessarie a stabilire l'eventuale richiesta di monitoraggio del contratto all'Amministrazione;

- rientrano tra gli obiettivi ed i risultati attesi che le singole Amministrazioni sono invitate a realizzare per contribuire concretamente al Piano Triennale;
- in caso di adesione a contratti quadro, o altre procedure CONSIP, il monitoraggio si applica a tutti i piani dei fabbisogni richiesti dall'Amministrazione, se il valore complessivo di detti piani dei fabbisogni, al netto di IVA, è superiore a 10 (dieci) milioni di euro;
- in caso di affidamenti in-house, il monitoraggio si applica direttamente a tutti gli affidamenti, se il valore complessivo è superiore, al netto di IVA, a 5 (cinque) milioni di euro annui.

Il MIT è fra le Amministrazioni tenute ad applicare la suddetta circolare.

2.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

I Dipartimenti del Ministero assicurano l'esercizio delle funzioni e dei compiti di spettanza statale nelle aree funzionali di cui all'articolo 42 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, e successive modificazioni.

Il Dipartimento per i Trasporti, la Navigazione, gli Affari Generali ed il Personale ha le seguenti competenze:

1. politiche per il personale;
2. coordinamento e supporto alla redazione del bilancio del Ministero;
3. relazioni e relativa comunicazione istituzionale;
4. infomobilità e sistemi di trasporto intelligenti;
5. indirizzo, programmazione e regolazione in materia di navigazione e trasporto marittimo;
6. vigilanza sulle Autorità portuali sindacali;
7. affari generali;
8. programmazione, indirizzo, regolazione e vigilanza in materia di trasporti terrestri;
9. omologazione di veicoli ed abilitazione conducenti;
10. programmazione e regolazione in materia di trasporto intermodale;
11. trasporto pubblico locale;
12. piani urbani della mobilità;
13. trasporto su ferrovia;
14. vigilanza sull'Agenzia nazionale per la sicurezza delle ferrovie;
15. infrastrutture ferroviarie ed interoperabilità ferroviaria;
16. autotrasporto di persone e cose;
17. sistemi di trasporto a impianti fissi;
18. trasporti esercitati in regime di concessione;
19. sicurezza e regolazione tecnica dei trasporti terrestri;
20. sicurezza della circolazione stradale e sulle attività nei porti;
21. infrastrutture portuali;
22. demanio marittimo;
23. programmazione, previa intesa con le regioni interessate, del sistema idroviario padano-veneto;
24. aviazione civile e vigilanza sugli enti di settore;



25. rapporti con organismi internazionali, comunitari e nazionali in materia di trasporto terrestre, marittimo e aereo.

3. OGGETTO, DURATA E AMBITO DELLA FORNITURA

3.1 OGGETTO

In ragione della complessità dell'ambiente tecnologico da gestire, la procedura di gara di futura indizione avrà ad oggetto servizi professionali specialistici a supporto dell'attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti ICT indicati al par. 4.

La responsabilità della gestione dei contratti relativi alle forniture ICT è attribuita alla DG Mot, mentre la direzione delle attività di monitoraggio sarà affidata, in conformità a quanto previsto dalla Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021, al Responsabile di monitoraggio che agirà come unica interfaccia verso l'AgID e il Monitore.

Nel dettaglio, di seguito si riportano i servizi richiesti.

- **Servizi di Monitoraggio**, che riguardano l'azione di monitoraggio dei contratti e hanno lo scopo di supportare il Responsabile del Monitoraggio e, in generale, le Divisioni 1 e 7 della DG per la Motorizzazione, nel governo dei contratti e nell'esecuzione degli stessi, nel controllo dell'avanzamento dei progetti e delle attività, nell'accertamento dei livelli di servizio e nella verifica dei risultati rispetto agli obiettivi. Con riferimento alle fasi di un progetto di informatizzazione indicate nella circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021¹, i servizi richiesti sono:
 - supporto nella fase di "Esecuzione";
 - supporto nella fase "Ex-Post".
- **Servizi di Supporto Specialistico**, che riguardano la formazione e il trasferimento di conoscenze e competenze relative alla governance e alla gestione dei contratti verso risorse della Committente o verso terzi da esso designati nonché attività di gestione dei processi di erogazione dei servizi e supporto tecnico per le tematiche tecnologiche, per l'evoluzione dei sistemi informativi, per la progettazione architettuale ed applicativa dei sistemi stessi. Nello specifico i servizi richiesti comprendono:
 - formazione;
 - trasferimento know-how e training on the job;
 - supporto tecnico direzionale.

Inoltre il Monitore dovrà prendere in carico e curare l'integrazione e la gestione di un ambiente tecnologico adeguato a svolgere le attività di monitoraggio, la Base Informativa di Monitoraggio (BIM), contenente la documentazione dei contratti, le rilevazioni e le elaborazioni effettuate durante il monitoraggio, inclusi tutti gli indicatori misurati. La base informativa dovrà essere realizzata in conformità a quanto previsto dalla circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 e, in particolare, dovrà consentire una osservabilità diretta agli attori del contratto di tutta la documentazione prodotta ed utilizzata dal monitore. A tal proposito si segnala che la Committente, per la pianificazione e

¹ Il ciclo di vita di un progetto informatico si articola nelle seguenti quattro fasi: 1) Definizione; 2) Avvio; 3) Esecuzione; 4) Ex-Post.



consuntivazione di tutti gli interventi relativi ai contratti IT, non utilizza uno specifico strumento di supporto e, nell'ambito del processo di verifica e garanzia dei livelli di servizio, utilizza gli strumenti/tool riportati al par. 4.3 per il calcolo dei livelli di servizio di alcuni indicatori. Le informazioni gestite con l'utilizzo dei suddetti strumenti saranno rese disponibili al Monitore sin dal periodo di subentro e dovranno essere integrate nella Base Informativa di Monitoraggio per tutta la durata del contratto.

Si rappresenta, inoltre, che la DG Mot potrà adottare nel prossimo futuro altri strumenti a supporto; in tal caso sarà richiesto al Monitore di adottare/integrare nella BIM anche le informazioni che saranno gestite con tali strumenti.

Si precisa inoltre che tutti i documenti/deliverable prodotti dal Monitore nell'ambito dei servizi richiesti dovranno essere conformi a quanto specificato nell'Appendice 1 del presente Capitolato tecnico, ferma restando la facoltà della Committente di richiedere, nel corso della esecuzione, modifiche e/o integrazioni relative al contenuto e alla struttura di tali documenti o di sostituirli mediante l'utilizzo di uno strumento informatico.

3.2 DURATA

Il contratto avrà una durata complessiva di 48 (quarantotto) mesi a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata dalla Committente al Monitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva alle attività di cui al successivo paragrafo 4.5.

Sarà prevista la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016.

Pertanto, a partire dalla stipula del contratto si avranno 2 periodi contigui:

- subentro per una durata massima di 60 giorni solari dalla stipula (non incluso nel periodo di erogazione dei servizi in quanto anteriore alla "Data di attivazione");
- erogazione dei servizi per un periodo di 48 mesi.

3.3 AMBITO

La DG Mot si avvale, per l'acquisizione dei servizi in questione, degli strumenti messi a disposizione dalla Consip nell'ambito del Programma per la razionalizzazione degli Acquisti della P.A. e, in attuazione dell'articolo 29 del decreto-legge 6 dicembre 2011, della stessa Consip, quale centrale di committenza, con riferimento a beni o servizi non disponibili o non idonei al soddisfacimento delle specifiche esigenze del MIT.

Di seguito si riporta l'elenco dei contratti che costituiranno oggetto del monitoraggio.

ID	Oggetto contratto	Aggiudicatario	Importo	Inizio stimato erogazione dei servizi	Durata di erogazione dei servizi
C1	Servizi di conduzione, gestione, manutenzione ed evoluzione del SIDT	ND (Procedura di gara da indire)	€ 107.000.000,00	01/01/2022	48 mesi



ID	Oggetto contratto	Aggiudicatario	Importo	Inizio stimato erogazione dei servizi	Durata di erogazione dei servizi
C2	Servizi di Contact Center specialistico	ND (Procedura di gara da indire)	€ 25.000.000,00	01/01/2022	48 mesi
C3	Servizi di Desktop Outsourcing	ND (Procedura di gara da indire)	€ 10.833.330,00	01/01/2022	48 mesi
C4	Servizi di supporto al procurement e supporto professionale specialistico relativi al sistema informatico del dipartimento	EY Advisory S.p.A.	€ 3.651.374,00	01/08/2019	60 mesi (fine erogazione dei servizi 31/07/2024)

I contratti sopra elencati comprenderanno le seguenti tipologie di servizi:

- Servizio di Gestione, Conduzione Operativa, Assistenza Sistemistica dell'Infrastruttura
- Servizio di Manutenzione Migliorativa, Adeguativa e Correttiva del software Applicativo (MAC)
- Servizio di Sviluppo nuove funzioni applicative del Sistema
- Servizio di Manutenzione evolutiva del software applicativo (MEV)
- Servizio di Sicurezza e Continuità Operativa
- Servizio di Service Desk per postazioni "critiche"
- Servizio di Formazione
- Servizi di Contact Center specialistico
- Servizio di Desktop Outsourcing e Service Desk di postazioni
- Servizio di Supporto al Procurement
- Servizio di Supporto Professionale Specialistico.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a), del d.lgs. n. 50/2016:

- I Servizi di monitoraggio dovranno essere erogati anche per eventuali proroghe o atti aggiuntivi dei contratti di cui alla tabella che precede, come previsto dalla Circolare AgID;
- oltre all'elenco di contratti di cui alla tabella che precede, la DG Mot si riserva – ove sussistano i presupposti di cui alla Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 – di richiedere il Servizio di supporto alla fase di «Esecuzione» anche per eventuali nuovi contratti relativi ai progetti previsti nel Piano Biennale del MIT (http://trasparenza.mit.gov.it/archivio53_atti-di-programmazione_0_206_927_1.html) e che contengano uno o più dei servizi precedentemente elencati *sub a)-k)* o servizi analoghi ad essi.



I corrispettivi saranno determinati con le stesse modalità indicate nell'art. 16 S dell'Allegato 4 "Contratto Speciale", includendo quindi nel calcolo del canone complessivo - come stabilito al comma 2 dello stesso art. 16 S - i canoni relativi a (i) proroghe o atti aggiuntivi e (ii) nuovi contratti inseriti nel monitoraggio.

4. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

4.1 SERVIZI DI MONITORAGGIO

I servizi di monitoraggio includono le attività di supporto al monitoraggio dei contratti ICT indicati al §3.3 secondo i requisiti espressi dalla circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021.

Sono comprese, dunque, tutte le attività di governo e direzione dei contratti, comprensive del collaudo in itinere e finale dei prodotti rilasciati, e di verifica finalizzate al monitoraggio della qualità delle forniture e alla valutazione dei livelli di servizio resi, all'identificazione e analisi di eventuali inadempimenti e alla definizione e applicazione di azioni migliorative e correttive. Le attività di supporto richieste dovranno quindi contribuire a massimizzare il valore creato dalle iniziative, anche attraverso l'identificazione tempestiva e la relativa gestione dei possibili rischi nel raggiungimento degli obiettivi contrattuali.

In particolare, nell'ambito della presente fornitura ricadono i servizi di supporto alle fasi di "Esecuzione" ed "Ex-Post" di seguito descritti.

4.1.1 Servizio di Supporto nella fase di "Esecuzione"²

Il servizio di Supporto nella fase di "Esecuzione" comprende una serie di attività di verifica e controllo in corso d'opera della realizzazione dei progetti e/o dell'erogazione dei servizi sia in relazione ai requisiti contrattuali sia in relazione agli obiettivi del MIT.

Nell'ambito del presente servizio, il Monitore, collaborando con i RUP e con i DEC dei contratti oggetto di monitoraggio, dovrà fornire supporto al Responsabile di Monitoraggio nella realizzazione delle seguenti attività:

- supporto al direttore dell'esecuzione;
- verifiche di qualità di beni e servizi;
- verifica del grado di conformità al piano triennale ICT;
- verifiche (in itinere) sul grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di indicatori di monitoraggio;
- supporto al collaudo in itinere e finale;
- supporto al passaggio consegne e al trasferimento di conoscenze tra due fornitori che si avvicendano nell'erogazione di una fornitura al termine del contratto;
- chiusura economica del contratto.

² V. "Fase 3: Esecuzione", Circolare AgID N.1 del 20/01/2021.



Il servizio dovrà essere erogato secondo una metodologia strutturata proposta dal Monitore, in linea con la normativa di settore per la qualità dei processi e dei servizi ICT e per le verifiche ispettive, e dovrà prevedere le seguenti fasi iterative:

- *rilevazione dei dati*: per ciascun contratto, il Monitore dovrà acquisire, verificare, normalizzare e memorizzare nella BIM tutti i dati ad esso inerenti con riferimento agli aspetti organizzativi, tecnologici e gestionali;
- *analisi dei dati*: i dati rilevati dovranno essere elaborati e rappresentati mediante diagrammi, tabelle e grafici di sintesi e di dettaglio. I risultati di tali elaborazioni dovranno essere memorizzati nella BIM;
- *gestione delle non conformità*: sulla base delle analisi svolte, il Monitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità (non conformità) rispetto agli obiettivi contrattuali, segnalarli tramite “rilievi”, suggerire le opportune azioni correttive (piano di rientro) e monitorarne l’avanzamento e il grado di efficacia.

Tra le attività saranno comprese, a scopo esemplificativo e non esaustivo:

- identificazione delle cause della non conformità, che può richiedere l'accesso ai processi produttivi messi in atto dal Fornitore e l'esame delle registrazioni di qualità che documentano la loro esecuzione;
- identificazione degli interventi, da parte della Committente e/o del Monitore, ritenuti opportuni per sanare la non conformità, controllo della loro attuazione e verifica degli esiti;
- analisi dei rischi e prevenzione delle non conformità mediante verifica dei processi di erogazione dei servizi del contratto oggetto di monitoraggio;
- *gestione delle varianti in corso d’opera*: in presenza di cause esogene o endogene al contratto con potenziale impatto sui requisiti di fornitura, il Monitore dovrà proporre delle varianti al contratto e valutarne la fattibilità tecnica e il relativo impegno economico.

Tra le attività saranno comprese, a scopo esemplificativo e non esaustivo:

- identificazione delle cause, endogene ed esogene al contratto, che rendano le varianti necessarie;
- valutazione tecnica ed economica delle varianti;
- revisione dei documenti contrattuali a seguito dell’accettazione delle varianti da parte della Committente.

Nell’ambito del presente servizio, il Monitore dovrà mettere a disposizione della Committente, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la gestione della baseline dimensionale del software e per il calcolo e la verifica dei Function Point e curarne la gestione per tutta la durata del contratto. Si segnala che lo strumento attualmente in uso presso il MIT è il sistema CVS (Concurrent Versioning System), funzioni di utilità UNIX per la gestione della baseline e un sistema basato su Excel per il calcolo dei Function Point.

Rimandando alla circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 per la descrizione puntuale delle attività sopra elencate, si precisa che nell’ambito del servizio è incluso il supporto alla predisposizione dei report da trasmettere all’AgID (cfr. Allegato 1 della circolare) nel rispetto delle tempistiche e degli standard previsti dalla circolare.



Si richiede inoltre che le informazioni raccolte ed elaborate dal Monitore nell'ambito del servizio, a valle della condivisione con il Responsabile del Monitoraggio, siano rese disponibili nella BIM ed eventualmente elaborate secondo le indicazioni della Committente per la migliore fruizione.

Rispetto a quanto indicato nella circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021, si dettagliano maggiormente di seguito alcune delle attività incluse nel servizio.

4.1.1.1 Verifica della dimensione in Function Point del sistema e degli interventi software

Le attività hanno lo scopo di verificare la dimensione del software sviluppato dai Fornitori dei contratti monitorati a seguito di nuovi interventi e/o di manutenzione a valle del collaudo, al fine di autorizzare il pagamento delle prestazioni rese, nonché verificare periodicamente la consistenza del volume di software in esercizio ed oggetto di manutenzione.

Le attività di dettaglio previste sono le seguenti:

1. Supporto per la verifica delle metodologie di stima del numero dei Function Point degli interventi di sviluppo di nuove funzioni e di manutenzione del software:
 - supportare la Committente nella verifica dell'adeguatezza delle linee guida per il conteggio dei FP a seguito di problemi messi in evidenza e/o di cambiamenti del contesto tecnologico;
 - supportare la Committente nella modifica delle linee guida.
2. Verifica della stima presentata dal Fornitore per lo sviluppo degli interventi di sviluppo di nuove funzioni e di manutenzione del software:
 - analisi dei requisiti di sviluppo di nuove funzioni e di manutenzione;
 - analisi della stima dei Function Point dichiarati dal fornitore.
3. Analisi del consuntivo dei Function Point presentato dal fornitore in sede di collaudo:
 - analisi della documentazione tecnica e del software sviluppato;
 - conteggio dei Function Point sviluppati e collaudati;
 - report sul consuntivo presentato dal fornitore.
4. Verifica della consistenza della baseline del software in esercizio:
 - verifica periodica del volume di software in esercizio misurato in FP;
 - verifica della correttezza del processo di gestione della baseline a carico del Fornitore.

4.1.1.2 Supporto per la valutazione del Sistema Documentale

Il Sistema Documentale dell'Amministrazione è composto dal complesso di tutta la documentazione, informazioni e dati, necessari per consentire l'efficace trasferimento della gestione del sistema informativo e dei servizi associati tra diversi fornitori al termine dei contratti oggetto di monitoraggio.

Tale Sistema, che descrive sia ogni aspetto tecnico dell'infrastruttura gestita sia i dettagli di ogni servizio contrattuale erogato, è di fondamentale importanza per l'Amministrazione e deve garantire un ordinato processo di avvicendamento dei fornitori nel tempo.

Il Sistema Documentale dovrà essere gestito dal Monitore durante il periodo di vigenza del contratto e la sua qualità complessiva, in termini di completezza, adeguatezza e livello di aggiornamento delle informazioni, deve essere garantita durante lo stesso periodo, per evitare rischi per l'Amministrazione nella successiva fase di trasferimento.



Per garantire quanto indicato è richiesto al Monitore di:

- definire il perimetro del Sistema Documentale, identificando e classificando tutti gli oggetti afferenti che sono ritenuti necessari ed indispensabili per l'esecuzione di un efficace ed efficiente avvicendamento fra i fornitori;
- definire una metodologia per la valutazione della qualità complessiva del Sistema Documentale, che tenga in considerazione sia la tipologia di documenti, dati e informazioni gestite nel perimetro del Sistema e che preveda un sistema di valutazione della sua qualità complessiva;
- valutare la qualità del Sistema Documentale tramite sessioni di assessment formale impiegando la metodologia individuata e concordata con la Committente, effettuando una analisi dei fattori di rischio e del rischio complessivo gravante sul buon esito del trasferimento delle competenze a fine fornitura;
- suggerire ogni azione correttiva necessaria per garantire l'adeguatezza e la completezza del sistema di gestione documentale;
- suggerire eventuali nuove strategie, strumenti e modalità per la gestione del sistema medesimo.

4.1.1.3 Supporto ed esecuzione di analisi della customer satisfaction

Il Monitore, per tutti i servizi oggetto di monitoraggio, dovrà monitorare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente all'efficacia dei servizi.

Gli obiettivi dell'attività di monitoraggio richiesta al Monitore sono:

1. supportare la Committente nella verifica dell'efficacia della soluzione proposta dal Fornitore dei servizi, valutando la soluzione in termini di adeguatezza e completezza, secondo le metodologie proposte;
2. validare i risultati delle rilevazioni effettuate dal Fornitore dei servizi anche mediante esecuzione in autonomia di almeno due sessioni formali di analisi della soddisfazione del personale del Committente su base campionaria.

Per quanto riguarda l'analisi della customer satisfaction della Committente di cui al punto 2, di seguito sono descritte le fasi che si richiede necessariamente vengano eseguite:

- a) progettazione del Piano di Ascolto e definizione delle specifiche di riferimento;
- b) progettazione esecutiva;
- c) costruzione del questionario per l'effettuazione della rilevazione;
- d) estrazione del campione dall'archivio ritenuto idoneo applicando le regole di estrazione definite in sede di progettazione esecutiva;
- e) controllo sulla conduzione della rilevazione;
- f) analisi dei risultati.

Il servizio dovrà fornire indicazioni che permettano di valutare, in riferimento a specifici servizi, classi di utenza o unità organizzative, l'adeguatezza dei livelli di servizio erogati rispetto alle esigenze del personale della Committente.



4.1.2 Servizio di Supporto nella fase “Ex-Post”

Il servizio di Supporto nella fase “Ex-Post” comprende una serie di attività di verifica e controllo sull’esecuzione di ciascun contratto al termine della fornitura.

Nell’ambito del presente servizio, il Monitore, collaborando con i RUP e con i DEC di ciascun contratto oggetto di monitoraggio, fornisce supporto al Responsabile di Monitoraggio nella realizzazione delle seguenti attività:

- analisi dei costi;
- verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio (inclusa customer satisfaction);
- individuazione ulteriori evoluzioni;
- verifica finale del grado di conformità del Piano ICT della Committente;
- assessment finale e valutazione complessiva del sistema informativo a seguito dell’iniziativa.

Rimandando alla circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 per la descrizione puntuale delle attività sopra elencate, si precisa che nell’ambito del servizio è incluso il supporto alla predisposizione del report da trasmettere all’AgID (Rapporto Ex-Post) nel rispetto degli standard e delle tempistiche previste dalla circolare.

Si richiede inoltre che le informazioni raccolte ed elaborate dal Monitore nell’ambito del servizio, a valle della condivisione con il Responsabile del Monitoraggio, siano rese disponibili nella BIM ed eventualmente elaborate secondo le indicazioni della Committente per la migliore fruizione.

4.2 SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

I Servizi di Supporto Specialistico sono finalizzati principalmente al trasferimento delle conoscenze e competenze verso risorse della DG Mot o verso terzi da esso designati e comprendono:

- formazione;
- trasferimento know-how e training on the job;
- supporto tecnico direzionale.

4.2.1 Servizio di Formazione

Il servizio comprende attività di formazione verso un gruppo di risorse individuate dalla Committente al fine di ampliare all’interno del Dipartimento le competenze in tema di governance e di gestione contratti.

Le aree di maggior interesse per il servizio comprendono:

- metodologie di controllo dei contratti di outsourcing;
- metodologie di demand management e pianificazione dei fabbisogni;
- tecniche di certificazione delle misurazioni dei servizi del Fornitore.

Nell’ambito di tale servizio il Monitore dovrà definire un percorso di apprendimento sulle metodologie e tecniche adottate per il monitoraggio dei contratti articolato in sessioni formative collettive in aula



fisica o virtuale e, se richieste dalla Committente, sessioni individuali, salvo diverse indicazioni da parte della Committente medesima.

In particolare, il servizio dovrà essere articolato nelle seguenti fasi:

1. progettazione di dettaglio dell'intervento formativo;
2. predisposizione del materiale didattico;
3. erogazione della formazione;
4. valutazione dell'efficacia dell'intervento formativo.

Si precisa che l'oggetto della formazione potrà riguardare tutte le attività relative alle diverse fasi del ciclo di vita di un progetto informatico previste dalla circolare AgID e indicate in nota al paragrafo 3.1.

Il gruppo di risorse a cui sarà destinato l'intervento formativo, che potrà essere costituito dal RUP e/o dal DEC e/o da altre risorse individuate dalla Committente, sarà comunicato al Monitore un mese prima dell'avvio delle attività ed eventualmente aggiornato secondo le necessità della Committente.

4.2.2 Servizio di Trasferimento know-how e Training on the job

Il servizio comprende attività di trasferimento di conoscenze e competenze verso la Committente o verso terzi da esso designati mediante affiancamento e supporto nella fase di avvicendamento contrattuale dei contratti monitorati in modo da assicurare la piena autonomia da parte delle risorse deputate alla presa in carico delle attività di ciascun contratto in perimetro.

Nel dettaglio, il servizio comprende il trasferimento di conoscenze e competenze a fine contratto verso risorse della Committente e/o del Monitore entrante riguardo le modalità e le tecniche utilizzate per il monitoraggio di ciascun contratto, al fine di garantire continuità nello svolgimento delle attività.

L'attività di trasferimento know-how dovrà essere articolata nelle seguenti fasi:

1. pianificazione di dettaglio dell'intervento di trasferimento know-how;
2. esecuzione delle attività di trasferimento secondo le tempistiche previste dal piano quali, ad esempio, riunioni periodiche individuali e/o collettive, condivisione delle informazioni, degli strumenti e dei prodotti realizzati nel corso del contratto, affiancamento operativo on-site e supporto nella risoluzione di problematiche;
3. valutazione e convalida dell'efficacia dell'intervento di trasferimento: valutazione dell'effettiva corrispondenza dei deliverable (applicativi, infrastrutturali, ecc.) rispetto a quanto dichiarato in sede di passaggio e controllo del rispetto della pianificazione prevista. Alla Committente spetterà validare la correttezza e completezza delle entità componenti prese in carico e trasferite nella fase di Passaggio di Consegna.

L'attività di training on the job dovrà essere articolata nelle seguenti fasi:

1. progettazione dell'intervento di trasferimento di conoscenze e competenze, che dettagli:
 - la durata, il numero di discenti, i trainer, le modalità di interazione tra discenti e trainer, le attività da svolgere, l'eventuale raccordo con le attività correnti;
 - le modalità di presentazione degli obiettivi del training on the job ai partecipanti;



- le modalità di individuazione all'interno del Committente, di un referente/responsabile delle attività di training on the job;
 - per ogni attività da svolgere la durata, gli obiettivi da raggiungere o i documenti da realizzare, i trainer;
2. affiancamento che include:
- la fornitura di materiali di lavoro, ed eventuali supporti;
 - periodiche riunioni collettive tra trainer e discenti per l'assegnazione delle attività da effettuare, la definizione degli obiettivi da raggiungere, la valutazione dei risultati prodotti;
 - periodici incontri individuali tra singolo trainer e discente;
 - consulenza via telefono o e-mail su specifici problemi che, in modo estemporaneo, il discente possa incontrare nell'esecuzione delle attività assegnategli;
3. valutazione dell'intervento di trasferimento di conoscenze e competenze che include:
- l'analisi dei documenti realizzati da parte dei discenti nell'ambito delle attività assegnategli;
 - la redazione del documento di riscontro Rendiconto sull'intervento di affiancamento (training on the job) del personale del Committente che riepiloghi le attività svolte, le persone coinvolte, i risultati raggiunti, fornendo una valutazione dell'efficacia.

Si precisa che nell'ambito del presente servizio la Committente potrà richiedere supporto al Monitore anche per la redazione di analisi e studi correlati alle attività di trasferimento delle conoscenze.

4.2.3 Supporto tecnico direzionale

Il supporto tecnico alla Direzione ha l'obiettivo di supportare la DG Mot nella gestione dei processi di erogazione dei servizi mantenendo una visione integrata dei processi stessi e garantendo supporto tecnico per le tematiche tecnologiche, per l'evoluzione dei sistemi informativi, per la progettazione architeturale ed applicativa dei sistemi stessi.

Tra le attività saranno comprese, a scopo esemplificativo e non esaustivo:

- analisi e assessment della gestione dei processi di erogazione dei servizi di competenza del Fornitore, usando come riferimento le best practice di settore, con particolare riguardo al framework ITIL v3 o successivi. Dovranno essere previsti: una fase di analisi complessiva del rischio in relazione al contesto ed alla tipologia di servizi erogati, l'identificazione dei servizi e dei processi con il relativo profilo di rischio, la definizione di un piano di assessment e la conduzione degli assessment, l'identificazione degli eventuali rischi e del relativo piano di *remediation*;
- valutazione della congruità tecnica ed economica degli studi di fattibilità elaborati dal Fornitore nell'ambito del contratto oggetto di monitoraggio e valutazione della congruità di tutti gli interventi proposti dal Fornitore;
- valutazione delle analisi di capacità dell'infrastruttura (*Capacity Planning*) elaborate dal Fornitore e supporto nella pianificazione delle evoluzioni dell'infrastruttura;
- individuazione delle soluzioni organizzative idonee a migliorare il processo di controllo dell'erogazione dei servizi monitorati;



- valutazione dell'analisi dei rischi elaborata dal Fornitore indicando eventuali correttivi e proposte di miglioramento con particolare attenzione agli aspetti organizzativi;
- supporto alla Committente nella gestione delle procedure di indagini di mercato. È richiesto di garantire un supporto per la valutazione dei migliori prodotti e servizi rispetto alla situazione di mercato, tenuto conto delle esigenze della Committente;
- supporto con attività di controllo periodico alla verifica, definizione e adeguamento continuo delle policy di sicurezza IT;
- supporto alla Committente nella predisposizione degli specifici atti di gara e documentazione contrattuale per l'acquisizione, in conformità alle norme vigenti, e la messa in opera di prodotti e/o di servizi ICT per l'evoluzione dei sistemi informativi.

4.3 STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

Di seguito si riporta una lista non esaustiva sia degli strumenti/tool sia dei sistemi/LDS monitorati attualmente presenti e che dovranno essere utilizzati nel corso della erogazione dei servizi di cui al presente documento, fermo restando che è richiesta la disponibilità del Monitore ad utilizzarne di ulteriori qualora la Committente dovesse cambiarli:

Strumento/Tool	Sistema/LDS monitorato
McCabe	Manutenibilità del software Complessità ciclomatica Usabilità del software Difettosità software
Alfresco	Sistema documentale contenente la documentazione relativa a tutti gli atti contrattuali e di esecuzione dei contratti monitorati
Service Control Log (SCL)	Affidabilità del SW Tempestività di ripristino delle funzionalità per malfunzionamenti, errori ed anomalie Efficacia degli interventi di manutenzione
HP/Service Manager	Disponibilità del Sistema informativo Tempestività di intervento e ripristino della operatività Interruzioni mensili dei sistemi Tempo di migrazione degli apparati di rete Puntualità di consegna stampe Rispetto dei tempi di risoluzione degli interventi di manutenzione del SW
HP/BPM Procedure di estrazione e elaborazione dati –Excel (Base Dati SLA)	Tempo interno di esecuzione delle transazioni Tempo esterno di esecuzione delle transazioni
Schedulatore generale di Esercizio (Base Dati SLA)	Esecuzione giornaliera lavori batch Puntualità di esecuzione backup
Procedura apertura servizi online (Base Dati SLA)	Puntualità della disponibilità dei dati all'avvio dei servizi on-line



Strumento/Tool	Sistema/LDS monitorato
HP Service Manager/ OTRS	Rispetto dei tempi di risoluzione degli interventi di manutenzione dell'HW Tempi di intervento IMAC Accuratezza degli interventi di manutenzione HW e SW
OTRS	Tempi di ripristino operatività Tempi di creazione di un file audio per l'IVR
Spacewalk e WSUS	Livello di aggiornamento dei server rispetto alle patch rilasciate dal vendor
Asternic Call Center Stats - Excel	Tempo medio di risposta
CC-PULSE della piattaforma GENESYS – SOFTWARE	Accettazione – Tempo di attesa Accettazione – Percentuale di contatti entranti perduti/ reclami

4.4 DIMENSIONE DEI SERVIZI

Nella tabella seguente è rappresentato il valore dimensionale dei servizi richiesti.

Servizio	Dimensione
Supporto nella fase di "Esecuzione"	48 mesi
Supporto nella fase Ex-Post	160 giorni persona
Formazione	108 giorni persona
Trasferimento know-how e Training on the job	660 giorni persona
Supporto tecnico direzionale	720 giorni persona

Si precisa che l'importo complessivo dei contratti da monitorare nell'ambito del servizio di Supporto nella fase di "Esecuzione" è pari a € 144.719.873,23, calcolato sulla quota parte dell'ammontare economico dei contratti di cui al par. 3.3 ricadente nel periodo di erogazione dei servizi di cui al presente documento.



4.5 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.5.1 Periodo di subentro

Il Monitore, dopo la stipula del contratto, dovrà garantire l'esecuzione della fornitura nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla "Data di attivazione dei servizi".

Nel corso del periodo di subentro o di affiancamento iniziale, stimato in 60 giorni solari, il Monitore acquisirà la documentazione dei contratti in esecuzione, eseguirà le attività di presa in carico e affiancherà nell'operatività quotidiana il Monitore uscente e le risorse DG Mot.

Per tutto il periodo di affiancamento e sino alla "Data di attivazione dei servizi" la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al monitore uscente e il Monitore non percepirà alcun corrispettivo.

Il periodo di subentro potrebbe non essere costituito da un unico periodo temporale contiguo poiché l'avvio della esecuzione dei contratti di cui al par. 3.3 potrebbe subire dei disallineamenti scaturenti dalle differenti tempistiche di aggiudicazione delle relative procedure.

Entro la tempistica indicata indicata al paragrafo 5.5 "Vincoli temporali", decorrente dalla data di stipula del contratto, il Monitore dovrà presentare il Piano di subentro in cui dovranno essere dettagliate tutte le attività di presa in carico della fornitura, con indicazione delle tempistiche e dei nominativi delle risorse individuate per la loro realizzazione.

Nel periodo di subentro il Monitore dovrà:

- costituire il gruppo di lavoro deputato all'erogazione dei servizi;
- raccogliere tutta la documentazione e condurre un assessment preliminare sui contratti oggetto di monitoraggio al fine di ricavarne l'elenco degli obiettivi, le scadenze, i livelli di servizio, i vincoli e il budget che saranno oggetto di verifica (attività da effettuare per tutti i contratti che subentreranno nel monitoraggio nel periodo di vigenza contrattuale);
- predisporre e alimentare la Base Informativa del Monitoraggio (BIM) e renderne disponibile l'accesso alla Committente **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 "Vincoli temporali"**;
- condividere con il Responsabile del monitoraggio le modalità operative di dettaglio e i template utilizzati per la condivisione delle informazioni con tutti gli attori interessati (RUP, DEC, etc.);
- predisporre e consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nei successivi paragrafi del presente Capitolato, i seguenti documenti:
 - Piano della Qualità Generale;
 - Piano di monitoraggio.

I documenti prodotti in questa fase dovranno rispettare i requisiti minimi espressi nell'Appendice 1.

4.5.2 Assessment preliminare dei contratti

Nel periodo di subentro e per tutti i Contratti che subentreranno nel monitoraggio nel periodo di vigenza contrattuale, il Monitore, parallelamente alle attività di trasferimento di know-how, dovrà raccogliere e analizzare tutta la documentazione relativa ai contratti oggetto di monitoraggio al fine di individuare tempestivamente eventuali difficoltà di misurazione dei livelli di servizio e/o degli obiettivi contrattuali,



ovvero carenze documentali gravi, e definire possibili soluzioni da sottoporre all'approvazione del Responsabile di monitoraggio.

I risultati delle analisi svolte dovranno essere descritti nel Report di assessment preliminare che, insieme a tutta la documentazione raccolta, dovrà essere archiviata nella Base Informativa di Monitoraggio (cfr. par. 4.5.3).

4.5.3 Base Informativa del Monitoraggio

Il Monitore, per tutta la durata del contratto, sarà responsabile della gestione della Base Informativa del Monitoraggio, che dovrà contenere almeno:

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- il Piano della Qualità Generale della fornitura (cfr. par. 6.1);
- il Piano di monitoraggio nelle diverse versioni disponibili;
- i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- le rendicontazioni e i rapporti prodotti dal Monitore;
- ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio e ogni ulteriore documentazione analizzata e prodotta dal Monitore;
- un riepilogo delle non conformità evidenziate dal Monitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse);
- la documentazione di dettaglio relativa alle attività di identificazione, analisi e gestione di ciascuna non conformità evidenziata dal Monitore.

Lo strumento proposto dovrà rispettare i requisiti di accessibilità stabiliti dalle linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici ed essere conforme alla circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 e ai seguenti requisiti minimi:

- *Accessibilità tramite browser internet.* La documentazione contenuta nella BIM dovrà essere resa disponibile alla Committente attraverso l'uso di un comune browser. Ciò al fine di facilitare la visione e la "navigazione" tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente.
- *Semplicità operativa di utilizzo.* La BIM dovrà essere dotata di interfacce *user friendly* e dovrà essere realizzata mediante l'utilizzo di soluzioni software diffuse sul mercato in modo da minimizzare gli sforzi per l'addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa.
- *Sicurezza dei dati.* La BIM dovrà disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate e la gestione dei log, nonché la conformità a quanto previsto dal Garante della Privacy in termini di Amministratori di sistema;
- *Procedure di gestione.* Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIM con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

Si precisa che la DG Mot si riserverà la facoltà di richiedere al Monitore l'utilizzo dei propri strumenti e sistemi per la raccolta e per la gestione delle informazioni previste nella BIM. In tal caso il Monitore si impegnerà ad utilizzare tali strumenti e a provvedere all'alimentazione della BIM.

La BIM, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di trasferimento tra il Monitore e la Committente al termine del contratto. In particolare il Monitore prima della conclusione del



contratto, dovrà rendere disponibile alla Committente il complesso della documentazione e dei dati acquisiti e prodotti, nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Nel periodo di subentro il Monitore dovrà concordare con la DG Mot i seguenti aspetti:

- elenco puntuale dei documenti e delle informazioni che dovranno essere contenuti nella BIM;
- modalità e periodicità di aggiornamento dei documenti e delle informazioni;
- procedure di gestione della BIM (alimentazione, gestione degli accessi, divulgazione delle informazioni, sicurezza, back-up);
- modalità operative per il rilascio delle informazioni a fine contratto.

4.5.4 Costituzione del gruppo di lavoro

Per garantire l'efficacia dei servizi il Monitore dovrà impiegare, fin dall'avvio della fornitura, personale pienamente formato sulle tematiche oggetto della fornitura.

Le risorse professionali proposte per l'attivazione e la successiva erogazione dei servizi dovranno essere indicate sia nel piano di subentro sia nei piani di lavoro e dovranno rispettare i requisiti descritti nel paragrafo 4.6.

A tali piani il Monitore allegnerà i CV – in formato Europass - delle risorse proposte, per la valutazione specifica del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Per l'accettazione del personale proposto, la Committente si riserverà la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio **entro quanto indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali”**.

Per il personale ritenuto inadeguato la Committente procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto.

4.6 REQUISITI ORGANIZZATIVI

4.6.1 Referente unico delle attività contrattuali

Entro 15 giorni solari dalla data di stipula del contratto il Monitore dovrà individuare e comunicare un Referente unico delle attività contrattuali.

L'attività del Referente unico delle attività contrattuali non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente e, pertanto, tale figura non farà parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura. Il Referente unico delle attività contrattuali dovrà interfacciare la Committente su tutte le attività legate alla corretta esecuzione dei servizi della presente fornitura quali, ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli interventi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori. In particolare, il Referente unico delle attività contrattuali dovrà:

- pianificare e schedare le risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- garantire l'unitarietà e l'omogeneità delle attività realizzando tutte le possibili sinergie;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nell'erogazione dei servizi;



- monitorare i livelli di servizio contrattualmente richiesti e la qualità complessiva della fornitura;
- fornire alla Committente la visione integrata su tutti i servizi forniti;
- valutare i risultati e i benefici ottenuti dalla DG Mot nell'erogazione dei servizi;
- concordare le eventuali azioni da intraprendere per migliorare i processi per l'erogazione dei servizi.

Il profilo professionale del Referente unico delle attività contrattuali deve essere almeno equiparato a quello di Consulente Senior descritto nel paragrafo che segue. Il Responsabile unico delle attività contrattuali dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto o a specifiche riunioni richieste dalla Committente, cui sarà invitato con un preavviso minimo di 2 giorni lavorativi.

4.6.2 Composizione dei gruppi di lavoro

Le figure professionali previste per la fornitura saranno:

- Consulente Senior;
- Consulente Junior.

Di seguito si riporta il mix medio da utilizzarsi calcolato sulla base dell'esperienza pregressa della Committente. Eventuali scostamenti rispetto a tale mix dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Monitore e accettati dalla Committente.

Tipologia	Servizio	Figura professionale	Effort %
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase di "Esecuzione"	Consulente Senior	60%
		Consulente Junior	40%
	Supporto nella fase Ex-Post	Consulente Senior	50%
		Consulente Junior	50%
Servizi di Supporto Specialistico	Formazione	Consulente Senior	40%
		Consulente Junior	60%
	Trasferimento know-how e Training on the job	Consulente Senior	40%
		Consulente Junior	60%
	Supporto tecnico direzionale	Consulente Senior	80%
		Consulente Junior	20%

Per l'erogazione del servizio di supporto alla fase di "Esecuzione" sarà richiesto un presidio stabile di almeno 3 risorse.

4.6.2.1 Profili Professionali

Il gruppo di lavoro che il Monitore proporrà per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura dovrà contemplare, quale requisito minimo, i profili di seguito descritti.



I profili delle figure che seguono non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto la Committente potrà richiedere in corso di esecuzione del contratto competenze specifiche in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie.

Il gruppo di lavoro impiegato nella progettazione e realizzazione dei servizi previsti dovrà essere composto dai seguenti profili professionali:

- Consulente senior
- Consulente junior.

Per ogni profilo sarà richiesto il possesso di un'esperienza lavorativa minima generale ed eventualmente di un'esperienza specifica nel ruolo; si precisa che l'esperienza generale dovrà comunque essere maturata in ambito ICT.

Per ogni profilo sarà richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente"; la cultura equivalente corrisponde a un'esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto dal MIT, come sintetizzato nella seguente tabella:

Titolo di studio richiesto	Titolo di studio posseduto	
	Laurea triennale	Diploma di scuola superiore
Laurea magistrale	+ 3 anni	+ 8 anni

Nel caso in cui sia richiesta la Laurea Magistrale, per cultura equivalente si considerano:

- in caso di possesso di Laurea Triennale, 3 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT;
- in caso di possesso di Diploma di scuola superiore, 8 anni aggiuntivi di esperienza professionale in ambito ICT.

In ogni caso, il titolo di studio posseduto dovrà essere almeno un diploma di scuola superiore.

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale con esperienza minima di 10 anni, il possesso di laurea triennale richiederebbe esperienza minima di 13 anni (10 + 3).



Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR			
Descrizione sintetica	Supporta la gestione e il coordinamento delle attività di monitoraggio sull’esecuzione dei contratti.			
Missione	Agisce e mette in essere un approccio della qualità ICT conforme alla cultura dell’Amministrazione. Assicura che i controlli siano correttamente implementati per salvaguardare il patrimonio, l’integrità dei dati e l’operatività. Pianifica e definisce indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT. Controlla gli indicatori di performance della qualità e raccomanda le azioni più adatte per il raggiungimento degli obiettivi.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Supporta la redazione di strategie digitali progettando soluzioni per ottimizzare i processi• Supporta la valutazione delle prestazioni del contratto monitorandolo con i relativi indicatori• Opera per indirizzare le non conformità, guida i piani di ripristino definendo le rettifiche da apportare• Opera per assicurare che i servizi siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi agli standard concordati• Opera sistematicamente per monitorare la conformità del contratto e scala prontamente le inadempienze• Valuta gli indicatori di gestione della qualità e i processi che si basano sulla politica della qualità ICT e propone azioni correttive• Definisce e gestisce le attività operative volte alla misurazione e al monitoraggio di obiettivi strategici, dei servizi digitali, degli interventi organizzativi• Seleziona/definisce e imposta modelli e schemi di misurazione quantitativa finalizzati alla valutazione della coerenza tra obiettivi strategici e servizi/processi• Supporta a livello metodologico, procedurale e tecnico il monitoraggio dell’andamento delle iniziative progettuali, sia in termini di singola iniziativa, sia in termini di programmi e portafogli di iniziative progettuali (Project, Program and Portfolio Management)			
Competenze assegnate	e-CF	A.3.	Business Plan Development	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 2
		C.3.	Service Delivery	Livello 3
		D.8.	Contract Management	Livello 3
		D.11.	Needs Identification	Livello 4
		E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 3
		E.5.	Process Improvement	Livello 3
		E.6.	ICT Quality Management	Livello 4
		E.7.	Business Change Management	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 “MONITORAGGIO SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI”			



Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR
	<ul style="list-style-type: none">• Normativa relativa agli appalti pubblici• Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti• Tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità• Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo• ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301• Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point)• Metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio• Metodologie di modellazione dati• Tematiche ICT applicative ed infrastrutturali• Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR• Soluzioni di EIM (Enterprise information management)• Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale
Abilità	<ul style="list-style-type: none">• Raccomandare strategie di implementazione dei sistemi e verificare le capacità di gestire il cambiamento (Change Management), analizzando le modifiche dei processi aziendali• Effettuare auditing della qualità• Assistere i responsabili dei processi nella scelta e nell'uso di misure per valutare l'efficacia e l'efficienza del processo• Illustrare come metodi, strumenti e procedure si possano applicare per implementare la politica di qualità dell'organizzazione• Pianificare e definire indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT• Controllare gli indicatori di performance della qualità e raccomandare le azioni più adatte per ottenere un miglioramento continuo della qualità• Operare per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni• Programmare la pianificazione delle attività operative, gestire costi e budget in accordo con le procedure interne ed i vincoli esterni• Valutare l'erogazione di un servizio rispetto ai relativi Livelli di Servizio• Eseguire la revisione e il disegno dei processi organizzativi ed operativi



Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR
	<ul style="list-style-type: none">• Comprendere gli impatti strategici ed organizzativi derivanti dall'adozione di nuove tecnologie o dalla richiesta di nuovi servizi da parte degli utenti• Predisporre studi di fattibilità, analisi di mercato, benchmark, valutazioni di scenari alternativi, modelli operativi• Sviluppare business case e disegnare modelli organizzativi• Redigere documentazione di riferimento tecnico per piani di lavoro, linee guida, standard, procedure e processi• Gestire progetti, anche di natura informatica, di medie e piccole dimensioni, e, in particolare, gli aspetti di stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive• Tracciare le linee guida della soluzione di ridisegno dei processi• Redigere di documentazione di progetto• Stimare risorse per realizzazione di progetti• Stimare tempi e pianificare attività• Utilizzare tecniche e prodotti software per program management, project management e risk management• Usare tecniche e prodotti software di business intelligence, work flow, gestione documentale e reportistica
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none">• Certificazione <i>ITIL Foundation</i> (v3 o superiore)
Titolo di studio	Laurea magistrale
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione.

Titolo del profilo	CONSULENTE JUNIOR
Descrizione sintetica	Supporta la gestione e il coordinamento delle attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti.
Missione	Collabora, sotto la supervisione del consulente senior, all'interno del gruppo di lavoro definendo le attività di monitoraggio necessarie e indirizzando l'applicazione delle soluzioni definite.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Supporta la valutazione delle prestazioni del contratto monitorandolo con i relativi indicatori• Supporta l'indirizzamento delle non conformità e la redazione dei piani di ripristino definendo le rettifiche da apportare



Titolo del profilo	CONSULENTE JUNIOR			
	<ul style="list-style-type: none">• Opera per assicurare che i servizi siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi agli standard concordati• Opera sistematicamente per monitorare la conformità del contratto e scala prontamente le inadempienze• Supporta la valutazione degli indicatori di gestione della qualità e processi che si basano sulla politica della qualità ICT e propone azioni correttive• Gestisce le attività operative volte alla misurazione e al monitoraggio di obiettivi strategici, dei servizi digitali, degli interventi organizzativi• Imposta modelli e schemi di misurazione quantitativa finalizzati alla valutazione della coerenza tra obiettivi strategici e servizi/processi• Supporta a livello tecnico per il monitoraggio dell’andamento delle iniziative progettuali, sia in termini di singola iniziativa, sia in termini di programmi e portafogli di iniziative progettuali (Project, Program and Portfolio Management)			
Competenze assegnate	e-CF	A.3.	Business Plan Development	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 2
		C.3.	Service Delivery	Livello 3
		D.8.	Contract Management	Livello 3
		D.11.	Needs Identification	Livello 4
		E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 2
		E.5.	Process Improvement	Livello 3
		E.6.	ICT Quality Management	Livello 3
E.7.	Business Change Management	Livello 3		
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Circolare AgID n. 1 del 20 gennaio 2021 “MONITORAGGIO SULL’ESECUZIONE DEI CONTRATTI”• Normativa relativa agli appalti pubblici• Linee guida AgID sull’accessibilità degli strumenti informatici• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti• Tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità• Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo• ISO 27001, ISO 20000, ISO 22301• Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point)			



Titolo del profilo	CONSULENTE JUNIOR
	<ul style="list-style-type: none">• Metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio• Metodologie di modellazione dati• Tematiche ICT applicative ed infrastrutturali• Tecniche di progettazione di modelli aziendali e di analisi organizzativa e BPR• Soluzioni di EIM (Enterprise information management)• Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale
Abilità	<ul style="list-style-type: none">• Raccomandare strategie di implementazione dei sistemi e verificare le capacità di gestire il cambiamento (Change Management), analizzando le modifiche dei processi aziendali• Effettuare auditing della qualità• Assistere i responsabili dei processi nella scelta e nell'uso di misure per valutare l'efficacia e l'efficienza del processo• Illustrare come metodi, strumenti e procedure si possano applicare per implementare la politica di qualità dell'organizzazione• Pianificare e definire indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT• Controllare gli indicatori di performance della qualità e raccomandare le azioni più adatte per ottenere un miglioramento continuo della qualità• Operare per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni• Programmare la pianificazione delle attività operative, gestire costi e budget in accordo con le procedure interne e i vincoli esterni• Valutare l'erogazione di un servizio rispetto ai relativi Livelli di Servizio• Eseguire la revisione e il disegno dei processi organizzativi ed operativi• Comprendere gli impatti strategici ed organizzativi derivanti dall'adozione di nuove tecnologie o dalla richiesta di nuovi servizi da parte degli utenti• Predisporre studi di fattibilità, analisi di mercato, benchmark, valutazioni di scenari alternativi, modelli operativi• Sviluppare business case e disegnare modelli organizzativi• Redigere documentazione di riferimento tecnico per piani di lavoro, linee guida, standard, procedure e processi• Gestire progetti, anche di natura informatica, di medie e piccole dimensioni, e, in particolare, gli aspetti di stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di



Titolo del profilo	CONSULENTE JUNIOR
	<p>progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive</p> <ul style="list-style-type: none">• Tracciare le linee guida della soluzione di ridisegno dei processi• Redigere documentazione di progetto• Stimare risorse per la realizzazione di progetti• Stimare tempi e pianificazione attività• Utilizzare tecniche e prodotti software per program management, project management e risk management• Usare tecniche e prodotti software di business intelligence, work flow, gestione documentale e reportistica
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none">• Certificazione <i>ITIL Foundation</i> (v3 o superiore)
Titolo di studio	Laurea magistrale
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione.

Ogni riferimento ad eventuali attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dal MIT.

Tale scenario può cambiare in corso d'opera, in conseguenza dell'evoluzione delle piattaforme utilizzate. Pertanto, le conoscenze ed esperienze richieste dai profili delle suddette figure non sono da considerarsi esaustivi delle esigenze della fornitura, in quanto il MIT potrà richiedere, in corso di esecuzione del contratto, competenze specifiche in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei prodotti, sistemi e metodologie.

Si precisa inoltre che, per ogni profilo, sono state riportate e riassunte le attuali necessità sui diversi aspetti tematici, ambienti applicativi e tecnologici e servizi oggetto del presente documento. È evidente che tali conoscenze/abilità potranno essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Monitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

I curriculum vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili congiuntamente al/i piano/i di lavoro (Piano di monitoraggio e Piani degli interventi), rispettando lo schema di CV Europeo o i diversi template indicati dal MIT. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con l'offerta, ove migliorativa.

Per quanto attiene alle risorse che possiedono le certificazioni richieste o eventualmente offerte, si precisa che queste dovranno essere rese disponibili per l'intera durata del contratto e dovranno essere impiegate nei gruppi di lavoro che garantiscono l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura anche senza espressa richiesta della Committente.

Le certificazioni e/o le credenziali in accesso, nonché quelle aggiuntive eventualmente offerte in Offerta Tecnica, dovranno essere possedute dalle risorse impiegate nella fornitura secondo quanto richiesto e/o offerto: nel piano di subentro dovrà essere evidenziata l'associazione tra le certificazioni e le figure professionali in modo da massimizzarne l'apporto nella fornitura.



4.6.3 Luogo di erogazione dei servizi

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede di Roma della DG Mot sita in Via Giuseppe Caraci n. 36. La Committente si riserverà la possibilità di svolgere alcune attività anche presso altre sedi, comunque collocate in Roma.

Ove il personale preposto all'esecuzione dei servizi effettuerà attività presso la sede/le sedi della DG Mot, dovrà essere dotato di proprio personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato nel rispetto delle indicazioni sulla sicurezza e delle policy interne alla DG Mot che saranno fornite dopo la stipula del contratto, senza oneri aggiuntivi per la Committente.

Alcune attività di back-office, previo accordo con la Committente, potrebbero essere svolte presso la sede del Monitore.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Le modalità di esecuzione dei servizi sono riepilogate nella seguente tabella e descritte nei successivi paragrafi.

Tipologia	Servizio	Modalità	Metrica
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase di "Esecuzione"	Continuativa a canone	-
	Supporto nella fase Ex-post	A consumo	GP
Servizi di supporto specialistico	Formazione	A consumo	GP
	Trasferimento know-how e Training on the job	A consumo	GP
	Supporto tecnico Direzionale	A consumo	GP

Le modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Monitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli servizi/attività.

La Committente si riserva di chiedere al Monitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica, messi a disposizione dalla Committente stessa, di supporto alla gestione dei servizi oggetto della fornitura (ad esempio: strumenti per la gestione contrattuale, strumenti per la governance della fornitura ICT, ecc.).

In relazione alle specifiche attività richieste il Monitore dovrà realizzare e consegnare i seguenti documenti, oltre a quanto dettagliato nell'Appendice 1:



Tipologia di servizio	Servizio	Deliverable
Servizi di monitoraggio	Supporto nella fase Ex-post	<ul style="list-style-type: none">• rapporti delle analisi/attività effettuate, per la descrizione dettagliata delle attività effettuate e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, livelli di servizio, vincoli e budget
Servizi di supporto specialistico	Formazione	<ul style="list-style-type: none">• materiale formativo• rapporto di valutazione delle attività di formazione
	Trasferimento know-how e training on the job	Rapporto delle attività di trasferimento e training, per la descrizione dettagliata delle attività effettuate e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, livelli di servizio, vincoli e budget
	Supporto tecnico direzionale	Rapporto delle attività di supporto, per la descrizione dettagliata delle attività effettuate e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, livelli di servizio, vincoli e budget

La consegna dei documenti dovrà avvenire all'interno del Piano dell'intervento, i documenti saranno soggetti ad accettazione da parte della Committente. Eventuali osservazioni della Committente dovranno essere recepite dal Monitore **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 "Vincoli temporali"**. Le modalità di consegna sono descritte nel paragrafo 5.4.

5.1 MODALITÀ CONTINUATIVA A CANONE

I servizi di supporto nella fase di esecuzione, da erogare in modalità continuativa, non sono scomponibili in fasi. L'attivazione è prevista a partire dalla "Data di attivazione dei servizi" e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva ed impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

La modalità di erogazione del corrispettivo per il servizio di Supporto nella fase di "Esecuzione" è a canone.

Successivamente alla stipula del contratto, la Committente comunicherà al Monitore un insieme di informazioni utili alla definizione del Piano di monitoraggio, quali:

- il referente della Committente;
- documentazione esistente sui contratti da monitorare (ad esempio contratti, manuali e piani della qualità, piani esecutivi).



Il Monitore dovrà, **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali”**, consegnare il Piano delle attività di monitoraggio definito secondo quanto previsto nell’Appendice 1.

La Committente comunicherà l’accettazione del Piano delle attività di monitoraggio ovvero le proprie osservazioni che il Monitore si impegna e recepire **entro quanto indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali”**. Il Piano delle attività di monitoraggio dovrà essere mantenuto costantemente aggiornato dal Monitore. Saranno comunque previsti stati di avanzamento lavoro almeno trimestrali che dovranno essere conformi ai contenuti definiti nell’Appendice 1.

5.2 MODALITÀ A CONSUMO

Il servizio di Supporto nella fase Ex-post ed i servizi di Supporto Specialistico saranno erogati “a consumo” secondo le richieste dell’Amministrazione ed hanno la caratteristica di essere limitati nel tempo secondo un effort complessivo che, in ogni caso, non potrà essere superiore a quanto inizialmente pattuito in apposito verbale di affidamento, documento con cui la Committente affida al Monitore le attività richieste all’interno dei servizi contrattualmente previsti. Tali attività sono previste a partire dalla “Data di attivazione dei servizi”.

Tali attività saranno rendicontate mensilmente dal Monitore sul “Rendiconto dell’intervento” aggiornato con i consuntivi del periodo.

Per quanto riguarda le attività di carattere progettuale, è richiesto al Monitore la predisposizione del Piano dell’intervento e previsti i seguenti *milestone*:

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima	DG Mot	Richiesta al Monitore di procedere ad una valutazione dei tempi e della quantità di GP dell’intervento
Stima	Monitore	Comunicazione dei tempi e della quantità massima di GP per l’intervento
Attivazione Intervento	DG Mot	Autorizzazione a procedere con le attività dell’intervento (verbale di affidamento)

Il Piano dell’intervento dovrà essere consegnato **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali”** dalla richiesta dell’intervento e il Monitore è tenuto a recepire, **entro quanto indicato al citatoparagrafo**, le eventuali osservazioni effettuate dalla Committente.

Nel periodo di subentro, la Committente comunicherà al Monitore le modalità operative per la predisposizione e la condivisione dei piani. Tali attività dovranno essere realizzate conformemente a quanto previsto nell’Appendice 1 ed eventualmente utilizzando lo strumento messo a disposizione dalla Committente.



5.3 PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate nei paragrafi seguenti si riferiscono a tutte le attività previste nella Fornitura.

I principali documenti saranno:

- piano di lavoro (piano di intervento, per i servizi erogati in modalità progettuale, e piano delle attività di monitoraggio, per i servizi erogati in modalità continuativa a canone);
- stato di avanzamento delle attività di monitoraggio.

I Piani saranno sottoposti ad approvazione/accettazione preventiva da parte della Committente.

Il Monitore sarà tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi il piano concordato e a inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando e riconsegnando alla Committente il relativo documento aggiornato. In qualunque momento la Committente potrà richiedere la consegna dei Piani, e questi dovranno contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

I Piani e le relative modifiche certificheranno ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Monitore e accettati dalla Committente su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze). Il Monitore si impegnerà, pertanto, a tenere costantemente aggiornati i Piani in modo che riflettano, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività. I Piani aggiornati in corso d'opera dovranno essere sottoposti ad approvazione/accettazione da parte della Committente.

Il Monitore dovrà indicare nei Piani la lista nominativa, corredata da relativo CV, delle risorse impegnate per ogni attività e il relativo grado di responsabilità nell'ambito dell'attività. Per ogni sostituzione di risorse o nuovo inserimento, il Monitore dovrà modificare il Piano e sottoporlo all'approvazione della Committente **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 "Vincoli temporali"** decorrente dall'avvenuta sostituzione. Il Monitore dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare i livelli di servizio erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione dei Piani.

Il Monitore dovrà informare la Committente sull'avanzamento delle attività previste dal documento di pianificazione e predisporre il documento "Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio". I documenti di stato avanzamento lavori saranno sottoposti ad approvazione dalla Committente.

5.4 MODALITÀ DI CONSEGNA

Tutti i documenti da consegnare dovranno essere preventivamente validati dal Referente unico delle attività contrattuali del Monitore. I documenti dovranno essere recapitati al Referente della Committente in formato elettronico (su CD ROM o presso un indirizzo di posta elettronica indicato dalla Committente) elaborabile nei formati supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer. Ove richiesto, il Monitore dovrà consegnare anche i documenti in formato cartaceo. La consegna si riterrà valida se il documento consegnato rispetterà gli standard previsti e sarà completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponderà ad una mancata consegna. La Committente si riserva di richiedere, ai fini della consegna, l'utilizzo della PEC.



5.4.1 Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. La Committente si riserverà di verificare l'assenza di virus tramite le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

5.5 Vincoli Temporal

5.5.1 Documenti

Di seguito, in forma tabellare, vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei documenti a supporto della fornitura di cui all'appendice 1 al presente Capitolato Tecnico, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti documenti a partire da una determinata data ("Decorrenza").

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	15 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	10 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	10 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Monitoraggio/Stato di avanzamento lavori delle attività di monitoraggio	Termine del periodo di subentro	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna



Documenti a supporto della fornitura			
Documento	Decorrenza	Giorni	Attività richiesta
	Modifica contesto -	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano dell'intervento	Richiesta dell'intervento	10 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Modifica contesto - Richiesta Committente	5 giorni	Aggiornamento e consegna
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	5 giorni	Modifica e consegna
	Ogni 10 giorni solari, fino alla completa presa in carico	5 giorni solari	Aggiornamento e consegna
Base informativa del monitoraggio (BIM)	Stipula contratto	30 giorni	Predisposizione e consegna, accedibile dalla Committente
Rendiconto dell'intervento	Richiesta della Committente	3 giorni	Predisposizione e consegna
	Fine di ogni mese	3 giorni	Predisposizione e consegna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di Servizi di monitoraggio dei contratti ICT del SIDT per il MIT – ID2334

Allegato 5 - Capitolato tecnico



In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro 5 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, alle soluzioni e ai sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica, essi devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e resi disponibili alla Committente alla stipula o comunque entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata nel Piano di Subentro.

Il Piano di Monitoraggio, i piani di lavoro dell'intervento e il Piano della Qualità Generale dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti.

5.5.2 Risorse impiegate

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, fin dal subentro e in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondano ai requisiti minimi richiesti nel presente Capitolato Tecnico e agli ulteriori requisiti eventualmente indicati in sede di Offerta Tecnica.

L'Impresa prende atto che la Committente, al fine di ottenere la massima qualità professionale del servizio reso, si riserva la facoltà di verificare, in ogni momento dell'esecuzione del Contratto, la corrispondenza della qualità del servizio e delle figure professionali effettivamente impiegate rispetto a quanto indicato nella documentazione contrattuale e nell'Offerta Tecnica.

Di seguito si riporta una tabella sintetica dei principali vincoli temporali definiti nel Contratto.



Risorse impiegate			
Attività	Decorrenza	Giorni	Note
Consegna del CV alla Committente	Stipula	10 giorni lavorativi	
Colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Messa a disposizione della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione dell'esito positivo del colloquio	5 giorni lavorativi	
Consegna CV alla Committente, a seguito della richiesta di sostituzione da parte della committente	Richiesta di sostituzione di una risorsa	10 giorni lavorativi	
Consegna CV e motivazioni alla Committente, in caso di proposta di sostituzione di una risorsa da parte del Fornitore	Data di sostituzione della risorsa	15 giorni lavorativi prima (preavviso minimo)	
Consegna CV alla Committente a seguito di una valutazione di inidoneità sul CV presentato	Comunicazione di inidoneità	5 giorni lavorativi	
Sostituzione della risorsa	Comunicazione di valutazione positiva	3 giorni lavorativi	



6. GOVERNO DELLA FORNITURA

6.1 PIANO DI QUALITÀ GENERALE DELLA FORNITURA

Il Piano della Qualità della Fornitura, redatto dal Monitore sulla base del proprio manuale di qualità, costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Monitore stesso all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Entro il termine indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali” decorrente dalla data di stipula del contratto, il Monitore si obbligherà a consegnare il Piano della Qualità della fornitura.

Il Piano della Qualità della fornitura sarà sottoposto ad approvazione da parte della Committente. In caso di mancata approvazione, la Committente comunicherà al Monitore i motivi del dissenso e quest'ultimo, **entro il termine indicato al paragrafo 5.5 “Vincoli temporali”** decorrente dalla comunicazione, recepirà i rilievi e lo riconsegnerà alla Committente.

Il Piano della Qualità della fornitura dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera, o comunque su richiesta del referente della Committente, ogni qualvolta quest'ultima lo reputasse opportuno.

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste il Monitore dovrà, inoltre:

- rispettare i principi di assicurazione e gestione della qualità della norma EN ISO 9001;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità della fornitura e dal proprio Sistema di gestione della qualità.

L'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, da inserire nel Piano della Qualità della fornitura, dovrà comprendere, come minimo, quelli elencati nell'Appendice 2. Laddove, nell'appendice, è presente un valore numerico, questo sarà da intendersi come requisito minimo richiesto dalla Committente (valore di soglia).

Il Monitore sarà tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale nel documento “Stato di avanzamento lavori delle attività di monitoraggio”.

6.2 MODALITÀ DI APPROVAZIONE DEI DELIVERABLE

I tempi previsti per l'approvazione dei deliverable relativi alle attività progettuali saranno di volta in volta concordati tra le parti e rappresentati nel Piano di monitoraggio o nel Piano dell'intervento.

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione o la mancata approvazione dei deliverable della fornitura saranno notificate formalmente al referente della Committente. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il Monitore dovrà aggiornare i deliverable non approvati nei tempi indicati dal referente della Committente senza alcun onere aggiuntivo per la medesima.

6.3 INDICATORI DI QUALITÀ

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti rispettivamente nell'Appendice 2 “Indicatori di qualità”.



Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità proposto dal Monitore e approvato dalla Committente.

Ferma restando la facoltà da parte della Committente di poter verificare in qualunque momento i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità tramite la BIM o altro strumento reso disponibile dal Monitore, quest'ultimo è tenuto a rendicontare tali risultati per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici trimestrali. Il piano della qualità dovrà recepire le modalità, gli strumenti, le metodologie e gli indicatori aggiuntivi proposti dal Monitore ed accettati dalla Committente.

6.3.1 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente e in accordo con il Monitore; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione del presente documento e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità eventualmente risultate non efficaci.

La Committente e il Monitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo previsti.

6.3.2 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Monitore si impegnerà ad utilizzare strumenti indicati dalla Committente e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

6.4 AZIONI CONTRATTUALI

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali saranno presidiati dagli appositi indicatori di qualità di cui all'Appendice 2. Per altri aspetti, non oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice "Indicatori di qualità" ma legati a disservizi ritenuti gravi, si farà riferimento al presente documento e/o al contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o dei requisiti eventualmente migliorati dal Monitore in Offerta tecnica determinerà azioni contrattuali conseguenti che, come meglio descritto nel contratto, potranno consistere in una o più delle azioni di seguito descritte.

6.4.1 Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento della Committente conseguenti al mancato rispetto di uno degli adempimenti contenuti nella documentazione contrattuale. Pertanto, potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento contrattuale qualora non diversamente e specificatamente sanzionato in altro modo. I rilievi saranno notificati al Monitore tramite comunicazione formale, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.



I rilievi non prevedranno di per sé l'applicazione di penali ma se reiterati e accumulati, daranno luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero di rilievi massimi tollerati per ogni servizio è riportato in Appendice 2 "Indicatori di qualità".

6.4.2 Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (minore qualità, disservizi, ritardi e/o comunque danno all'utilizzatore) dalla Committente al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare saranno regolamentate contrattualmente e saranno definite secondo una logica progressiva in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione e applicazione delle penali, si rinvia a quanto sarà puntualmente disciplinato nel contratto.

In relazione alle penali relative al mancato rispetto degli indicatori si faccia riferimento a quanto dettagliato nell'Appendice 2.

6.5 CUSTOMER SATISFACTION

Il Monitore dovrà effettuare una rilevazione sulla soddisfazione dell'utente nel rispetto dell'indicatore di qualità IQ07 descritto nell'Appendice 2 "Indicatori di qualità".

La rilevazione della customer satisfaction dovrà interessare almeno il Responsabile del monitoraggio e i RUP e i DEC dei contratti monitorati ed essere relativa almeno ai seguenti aspetti:

- governo della fornitura;
- modalità di erogazione di ciascuno dei servizi in affidamento;
- caratteristiche della BIM;
- caratteristiche dei gruppi di lavoro e, in particolare, del team presente stabilmente presso la Committente.

Il Monitore sarà tenuto a predisporre i questionari ed elaborare i dati raccolti, fornendo tutti gli elementi alla Committente per verifica e condivisione. Il template dei questionari e le modalità operative di dettaglio per la rilevazione verranno concordate con La DG Mot nel corso del periodo di subentro.

Entro 30 (trenta) giorni solari dall'avvio della fornitura, il Monitore sottoporrà alla Committente una proposta di questionario valutativo redatto sulla base dei servizi oggetto del contratto. Eventuali modifiche potranno essere effettuate anche in corso d'opera.

In caso di mancato raggiungimento del valore soglia minimo, il Monitore dovrà presentare **entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** un piano d'azione per il raggiungimento del valore soglia alla successiva rilevazione.