

CONSIP S.p.A.

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

**Contenuti dei prodotti di consegna, intermedi e finali, previsti nella
fornitura e relativi tracciati, protocolli e modulistica**

**Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per la
conduzione dei sistemi della Corte dei conti**

SOMMARIO

1	CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE	3
1.1	PIANO DI LAVORO.....	3
1.2	CONSUNTIVO ATTIVITÀ	3
1.3	RENDICONTO RISORSE	4
1.4	RAPPORTI TECNICI SULLE ATTIVITÀ CONDOTTE	4
1.5	RENDICONTAZIONE DEI REQUISITI DI QUALITÀ	4
1.6	RENDICONTAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
1.7	BASE DATI DEI REQUISITI DI QUALITÀ	4
1.8	SCHEDA DI FATTIBILITÀ DEL CHANGE.....	5
1.9	PIANO DELLA QUALITÀ.....	5
1.9.1	<i>Piano della Qualità Generale.....</i>	<i>5</i>
1.9.2	<i>Piano della Qualità Obiettivo</i>	<i>7</i>
1.10	SPECIFICHE REQUISITI	8

1 Contenuti dei prodotti da realizzare

Tutto il materiale, sia documentazione che codice, prodotto in esecuzione della fornitura sarà di esclusiva proprietà dell'Amministrazione, che ne potrà disporre liberamente.

Tutti i prodotti realizzati nell'ambito della fornitura devono rispondere ai requisiti stabiliti nel Piano di Qualità.

Tutti i documenti dovranno essere particolarmente curati negli aspetti di:

- comprensibilità
- accuratezza
- adeguatezza
- aderenza

1.1 Piano di lavoro

Il Piano di lavoro relativo ad ogni singolo obiettivo contiene il dettaglio delle attività di ogni singola fase, relativa tempificazione e stime di impegno.

Coerentemente con le caratteristiche dei singoli obiettivi o attività, i cicli di vita definiti e lo stato temporale (piano iniziale o aggiornamento), riporterà:

- codice, nome e descrizione dell'obiettivo e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.);
- elenco delle fasi/attività e relative date di inizio e fine, previste ed effettive;
- prodotti di fornitura delle singole fasi/attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno, stimato ed effettivo, secondo la metrica applicabile (p.e. giorni persona), ove applicabile suddiviso per mese e figura professionale;
- percentuale di avanzamento delle singole attività;

Si precisa che:

- Le date di consegna dei singoli prodotti di fase potranno variare per ciascun intervento, anche con date intermedie nell'ambito della fase;
- Le date finali delle varie fasi, devono essere comprensive, ad esempio, anche dell'eventuale tempo di approvazione dei prodotti;
- Dovrà essere esplicitata, quale attività separata all'interno della relativa fase, l'attività di test (o verifica, validazione, review);
- Nel caso di obiettivi che prevedano la suddivisione in sotto-obiettivi, inoltre, il piano dovrà dettagliare, anche in termini di stime, ogni singolo sotto-obiettivo;
- Nel caso di obiettivi che prevedano un approccio per iterazioni, inoltre, il piano dovrà esplicitare le date previste per gli incontri di verifica.

E' un documento in forma grafica, eventualmente corredato da informazioni testuali.

1.2 Consuntivo attività

Tale documento deve essere prodotto per ciascun obiettivo e riportare:

- codice, nome e descrizione dell'obiettivo;
- impegno effettivo in giorni persona suddiviso per fase/attività e per figura professionale, con indicazione di dettaglio delle attività svolte in orario diverso dall'orario di servizio e/o in reperibilità h24.

In aggiunta a tali informazioni, per i servizi a canone, dovranno essere indicate:

- il numero degli utenti serviti per ciascun gruppo di lavoro;
- l'elenco delle richieste di prolungamento dell'orario di servizio pervenute.

E' un documento in forma testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

1.3 Rendiconto risorse

Tale documento dovrà contenere:

- elenco del personale della società fornitrice impiegato con l'indicazione della figura professionale e/o del ruolo ricoperto;
- dettaglio dei giorni o frazioni di giorno impiegati da ciascuna risorsa per ogni attività svolta, con indicazione di dettaglio delle attività svolte in orario diverso dall'orario di servizio e/o in reperibilità.

E' un documento in forma testuale, corredato di fogli elettronici di calcolo.

1.4 Rapporti tecnici sulle attività condotte

Tale documento di tipo descrittivo che deve contenere informazioni di tipo qualitativo e quantitativo sulle attività svolte (es. attività svolte, volumi gestiti, ecc...)

E' un documento in forma testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

1.5 Rendicontazione dei requisiti di qualità

La documentazione dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun requisito di qualità previsto ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Inoltre dovrà essere data l'evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste fornendo i dati di dettaglio per ciascuna violazione, dettagliandone e motivandone lo scostamento.

E' un documento in forma testuale, corredato di fogli elettronici e/o grafici.

1.6 Rendicontazione dei livelli di servizio

La documentazione dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun livello di servizio previsto ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

Inoltre dovrà essere data l'evidenza di ogni singola violazione delle soglie previste fornendo i dati di dettaglio per ciascuna violazione, dettagliandone e motivandone lo scostamento.

E' un documento in forma testuale, corredato di fogli elettronici e/o grafici.

1.7 Base dati dei requisiti di qualità

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip attraverso adeguati strumenti hw e sw. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione dei requisiti di qualità.

1.8 Scheda di fattibilità del change

E' un documento che indica la fattibilità o meno del change di tipo sistemistico ed applicativo. Tale scheda è compilata per ogni richiesta di change che non sia oggetto di pianificazione concordata o per quegli interventi di particolare complessità che saranno regolati da un Piano di lavoro specifico.

E' un documento in forma testuale.

1.9 Piano della Qualità

Si precisa che l'insieme degli indicatori di qualità della fornitura, come nucleo base di riferimento, sono indicati nell'Appendice 1 ; nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori aggiuntivi rispetto a quelli elencati, o valori soglia migliorativi, tale nuovo profilo di qualità potrà essere assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità (Generale e/o dell'Obiettivo), a discrezione di Consip.

Inoltre, qualora all'interno della documentazione contrattuale è riportato "Piano di qualità" è da intendere entrambi il "Piano della Qualità generale" ed il "Piano della Qualità Obiettivo".

1.9.1 Piano della Qualità Generale

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto:

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

1. Scopo del piano della qualità
(Contiene le finalità del Piano della Qualità)
2. Documenti applicabili e di riferimento
(Contiene l'elenco sia di tutti i documenti contrattuali applicabili e sia di tutti i documenti che costituiscono un riferimento per quanto esposto nel presente Piano della Qualità)
3. Glossario
(Contiene tutte le abbreviazioni, gli acronimi, le definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità)
4. Organizzazione della fornitura
(Contiene l'organigramma del gruppo di lavoro impegnato sul contratto (con l'identificazione del responsabile utente finale ed ufficio di riferimento, dei responsabili delle varie attività della fornitura, del responsabile dei controlli da svolgere, del responsabile della gestione configurazione e del responsabile dell'assicurazione qualità) e le relazioni con le altre organizzazioni coinvolte nella fornitura.
5. Ciclo di erogazione dei servizi
(Contiene la definizione del ciclo di erogazione di ciascun servizio contrattuale, la descrizione dei processi coinvolti nel ciclo e l'insieme della documentazione da produrre)

6. Metodi, tecniche e strumenti

6.1. Erogazione dei servizi

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

6.2. Standard dei prodotti

(Contiene gli standard da utilizzare per i prodotti)

7. Requisiti di qualità

7.1. Identificazione dei requisiti di qualità

(Contiene la chiara e non ambigua identificazione degli indicatori di qualità. Per questo è necessario definire:

- gli attributi di qualità (caratteristiche e sottocaratteristiche nella terminologia ISO 9126) relativi a ciascun prodotto ed i livelli di servizio relativi a ciascun servizio;*
- gli indicatori con cui misurare gli attributi ed i livelli identificati;*
- i valori limite ritenuti accettabili con cui confrontare le misure degli attributi di qualità e dei livelli di servizio effettuate sulla base di indicatori definiti))*

7.2. Identificazione degli indicatori di prestazione

(Contiene la identificazione degli indicatori di prestazione)

7.3. Procedura per la valutazione della qualità

(Riporta o riferenzia la procedura per la valutazione della qualità dei servizi. La procedura deve esplicitare:

- modalità di misura;*
- modalità di calcolo e di aggregazione delle misure (per il computo di indicatori derivati);*
- frequenza delle misure;*
- periodi temporali di riferimento;*
- le regole con cui si perviene ai giudizi di Approvazione Incondizionata / Approvazione con Riserva / Non Approvazione di un servizio considerando i risultati delle misure relative ai singoli attributi di qualità associati al prodotto e/o livelli di servizio associati al servizio)*

8. Registrazioni della qualità

(Riporta l'elenco di tutte le registrazioni della qualità, sia quelle previste dal sistema qualità adottato, sia specificatamente previste per l'attuazione del contratto, necessarie a supportare le attività di gestione del contratto e di assicurazione della qualità)

9. Verifiche ispettive

(Definisce o riferenzia le modalità con cui effettuare le visite ispettive interne sulle attività della fornitura)

10. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc) per le attività della fornitura, e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati)

11. Segnalazione di problemi ed azioni correttive

(Riporta o riferenzia le specifiche procedure previste per la gestione di problemi quali malfunzionamenti e non conformità. La descrizione deve comprendere la casistica, la modulistica di supporto prevista, i ruoli e le responsabilità delle risorse coinvolte)

12. Controllo della configurazione del software

(Contiene la descrizione dei criteri, delle procedure e degli strumenti adottati per il controllo (immissione, salvaguardia e catalogazione) e la consultazione delle versioni degli elementi software)

13. Controllo dei sub-fornitori
(Delinea le procedure e gli accorgimenti da adottare il controllo dei sub-fornitori)
14. Raccolta e salvaguardia dei documenti
(Contiene la descrizione della procedura per la gestione, conservazione e salvaguardia della documentazione, nonché il periodo di mantenimento previsto della documentazione. Inoltre riporta o riferenzia le modalità di identificazione, archiviazione, protezione, reperibilità delle registrazioni della qualità ed il periodo previsto di mantenimento delle registrazioni)
15. Formazione ed addestramento
(Contiene la descrizione delle attività di formazione inerenti al contratto. Tali attività riguardano sia gli eventuali aggiornamenti tecnici a cui sottoporre le risorse del fornitore che lavorano per l'espletamento del contratto, sia l'addestramento degli utenti all'uso dei prodotti/servizi contrattualmente previsti)
16. Gestione del prodotto fornito dal cliente
(Descrive le modalità di gestione dei prodotti e degli strumenti forniti dall'Amministrazione/Consip)
17. Gestione dei rischi
(Contiene la metodologia e le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi)
18. Analisi dei dati per il miglioramento
(Descrive le modalità di rilevazione, analisi e rendicontazione dei dati per le attività legate al miglioramento interno)

1.9.2 Piano della Qualità Obiettivo

Nella redazione del piano il Fornitore terrà come guida lo schema di riferimento di seguito descritto, evidenziando le differenze o le deroghe da quanto previsto nel Piano della Qualità Generale.

1. Descrizione dell'Obiettivo
2. Scopo del piano della qualità
(elenca le motivazioni e le peculiarità dell'obiettivo per le quali è richiesto il documento)
3. Documenti applicabili e di riferimento
4. Ruoli e Responsabilità
5. Ciclo di vita
(Descrive il ciclo di vita dell'obiettivo, le fasi in cui è suddiviso, i criteri di uscita delle fasi, l'insieme della documentazione da produrre ed eventualmente le attività richieste al Fornitore in fase di collaudo /accettazione)
6. Metodi, tecniche e strumenti
(Contiene l'indicazione dei metodi, delle tecniche, degli strumenti, degli standard di prodotto specifici dell'obiettivo solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)
7. Indicatori di qualità specifici dell'obiettivo
(Contiene gli attributi di qualità con riferimento alle metriche, ai valori limite (Valore di soglia) definiti negli indicatori di qualità, e gli eventuali indicatori di prestazione specifici per l'obiettivo, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)

8. Riesami, verifiche e validazioni

(Contiene l'elenco dei controlli da effettuare (riesami, test, verifiche e validazioni, valutazioni, ecc.), per l'obiettivo e le modalità di esecuzione dei controlli comprensive sia degli strumenti da utilizzare e sia della modulistica di rendicontazione dei risultati, se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)

9. Gestione del rischio

(Contiene le modalità operative di identificazione e controllo dei rischi con riferimento all'obiettivo)

1.10 Specifiche requisiti

Il documento di formalizzazione dei requisiti deve contenere la descrizione dei requisiti, funzionali e non, emersi nella fase di definizione delle esigenze utente.

Per la sua compilazione fare riferimento al documento "Specifica requisiti" contenuto nel Raccoglitore degli standard.