

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'acquisizione di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti

SOMMARIO

1	CONTENUTI DEI PRODOTTI DA REALIZZARE	3
1.1	PIANO DELLA QUALITÀ.....	3
1.1.1	<i>Piano della Qualità Generale</i>	<i>3</i>
1.1.2	<i>Piano della Qualità di Progetto.....</i>	<i>6</i>
1.2	PIANO DI LAVORO.....	7
1.2.1	<i>Piano di Subentro ad inizio fornitura.....</i>	<i>8</i>
1.2.2	<i>Piano di Affiancamento a fine fornitura</i>	<i>8</i>
1.3	RAPPORTI TECNICI SULLE ATTIVITÀ CONDOTTE	8
1.4	RENDICONTO RISORSE	8
1.5	RENDICONTAZIONE DEI REQUISITI DI QUALITÀ E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	8
1.6	CONSUNTIVO ATTIVITÀ	9
1.7	SCHEDA DI FATTIBILITÀ DEL CHANGE	9
1.8	SPECIFICHE REQUISITI.....	9

1 Contenuti dei prodotti da realizzare

Tutto il materiale 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 della Qualità

Si precisa che l'insieme degli indicatori di qualità della fornitura e dei livelli di servizio, 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 di Progetto), a discrezione di Consip/Amministrazione.

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 di Progetto".

1.1.1 Piano della Qualità Generale

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 referencia 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)

1.1.2 Piano della Qualità di Progetto

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 del Progetto

2. Scopo del piano della qualità

(elenca le motivazioni e le peculiarità del progetto 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 del progetto, 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 del progetto solo se diversi da quelli descritti nel Piano della Qualità generale)

7. Indicatori di qualità specifici del progetto

(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, 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 il progetto 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 al progetto)

1.2 Piano di lavoro

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

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

- codice, nome e descrizione del progetto e, se significativo, relativo stato (sospeso, cancellato, ecc.) e classe di rischio;
- elenco delle fasi/attività e relative date di inizio e fine, previste ed effettive (gantti);
- prodotti di fornitura delle singole fasi/attività e relative date di consegna, previste ed effettive;
- impegno stimato, secondo la metrica applicabile (es. giorni persona), ove applicabile suddiviso per fasi/attività e figura professionale;
- vincoli/criticità.

In particolare, per le attività a carattere continuativo, il Piano riporterà anche l'orario di servizio ordinario e la previsione relativa ad eventuali estensioni dell'orario di servizio nonché la richiesta dei servizi di reperibilità H24.

Il piano di lavoro dovrà poter essere aggregato per tutte le attività in corso, al fine di consentire al Consip/Amministrazione visione di sintesi delle attività previste per ogni mese in apertura.

In fase di start up del contratto, Consip/Amministrazione si riserva di richiedere la stesura di un unico piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali.

E' un documento in formato testuale.

1.2.1 Piano di Subentro ad inizio fornitura

Il piano di Subentro ad inizio fornitura conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

Il piano dovrà essere stilato congiuntamente al Fornitore uscente.

1.2.2 Piano di Affiancamento a fine fornitura

Il piano conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno con riferimento a quanto indicato nel Capitolato e a quanto proposto dal Fornitore nell'Offerta tecnica. Il piano dovrà essere stilato congiuntamente al Fornitore subentrante. Il piano di Trasferimento di Know how conterrà il dettaglio delle attività, la relativa tempificazione e le stime di impegno.

1.3 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 formato testuale, eventualmente corredato di fogli elettronici di calcolo.

1.4 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 riepilogo per gruppo di lavoro.

E' un documento in formato foglio elettronico di calcolo.

1.5 Rendicontazione dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio

La documentazione dovrà contenere almeno i dati complessivi relativi alla misurazione di ciascun requisito di qualità e 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 formato foglio elettronico di calcolo, eventualmente corredato da descrizione testuale.

1.6 Consuntivo attività

Tale documento deve essere prodotto per ciascun progetto e deve riportare:

- codice, nome e descrizione del progetto;
- impegno effettivo in giorni persona suddiviso per fase/attività e per figura professionale, con indicazione di dettaglio delle attività svolte.

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

1.7 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 formato testuale.

1.8 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.

E' un documento in formato testuale.

1.9 Stato di avanzamento lavori

Il documento Stato di avanzamento lavori (SAL) dovrà riportare al minimo le seguenti informazioni:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- percentuale di avanzamento delle singole attività e data effettiva di chiusura;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere e/o intraprese;

- razionali di ripianificazione, scostamento eventuale delle date, dell'impegno e del volume.