



*Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti  
dell'Amministrazione Pubblica*

## CAPITOLATO TECNICO

PER UN SERVIZIO DI MONITORAGGIO DEI CONTRATTI DI  
GRANDE RILIEVO INPDAP.

Dicembre 2009

## SOMMARIO

1. Premessa .....	4
1.1 Il contesto di riferimento .....	4
1,2 Gli obiettivi dell'appalto .....	5
2. Terminologia e acronimi .....	6
3. I Servizi Oggetto dell'appalto .....	7
3.1 Servizio di monitoraggio .....	7
3.1.1 Obiettivi del servizio .....	7
3.1.2 Dimensionamento del servizio .....	7
3.1.3 Specifiche del servizio .....	8
3.1.4 Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio .....	9
3.2 Servizio di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell' ICT .....	10
3.2.1 Obiettivi del servizio .....	10
3.2.2 Specifiche del Servizio di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP .....	10
3.2.3 Specifiche del Servizio di affiancamento per addestramento operativo .....	11
3.2.4 Specifiche del Servizio di Formazione in aula sui temi del monitoraggio .....	11
3.2.5 Dimensionamento del servizio .....	12
3.2.6 Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio .....	12
3.3 Servizio di supporto al conteggio dei punti funzione .....	13
3.3.1 Obiettivi e contenuti del servizio .....	13
3.3.2 Produttività media nel conteggio .....	13
3.3.3 Deliverables .....	13
3.3.4 Dimensionamento del servizio di supporto al conteggio dei punti funzione .....	13
3.3.5 Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio .....	13
4 durata del contratto e valore dei contratti da monitorare .....	14
5 Modalità di erogazione dei servizi .....	16
5.1 Modalità specifiche per il Monitoraggio .....	16
5.1.1 Rilevazione dei dati .....	16
5.1.2 Analisi dei dati rilevati .....	17
5.1.3 Gestione delle non conformità .....	18
5.1.4 Criteri di attivazione del servizio .....	18
5.1.5 Criteri di chiusura del servizio .....	18
5.1.6 Documentazione di riferimento che verrà resa disponibile al Monitore .....	19
5.1.7 Documentazione di riscontro da produrre a carico del Monitore .....	19
5.1.8 Referenti del Monitore per i contratti monitorati .....	20
5.1.9 Referenti INPDAP per i contratti monitorati .....	20
5.2 Modalità specifiche per il servizio di supporto alle funzioni manageriali e di PM dell'Istituto preposte al governo dell'ICT .....	21
5.2.1 Modalità specifiche il supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT .....	21
5.2.2 Modalità specifiche per l'addestramento operativo tramite affiancamento .....	22
5.2.3 Modalità specifiche per la Formazione in aula .....	22

5.2.4 Referenti del Monitore per i servizi di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT.....	24
5.2.5 Referente INPDAP per i servizi di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT.....	24
5.3 Modalità specifiche per il servizio di supporto al conteggio dei punti funzione .....	24
6 risorse professionali del Monitore.....	26
6.1 Gestione delle risorse professionali.....	26
7 Struttura e contenuti della documentazione di riscontro delle attività di monitoraggio.....	27
7.1 Struttura del Piano delle attività di monitoraggio .....	27
7.2 Struttura del Rapporto mensile sull'andamento dei contratti monitorati .....	29
7.3 Struttura del Rendiconto mensile delle attività di Monitoraggio .....	31
7.1 Struttura del rapporto semestrale sull'andamento dei contratti monitorati.....	32
8 Struttura e contenuti della documentazione di pianificazione e riscontro delle attività di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP .....	33
8.1 Struttura del Piano delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP .....	33
8.2 Struttura del Rendiconto sui servizi consulenziali di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP .....	34
Struttura delle Comunicazioni estemporanee.....	35
8.3 Struttura del Piano delle attività di addestramento operativo con affiancamento .....	36
8.4 Struttura del Rendiconto sui servizi di addestramento operativo tramite affiancamento .....	38
9 Struttura e contenuti della documentazione di riscontro del servizio di supporto al conteggio dei punti funzione.....	39
9.1 Struttura del Piano delle attività di supporto al conteggio dei punti funzione.....	39
9.2 Struttura del Rapporto sul servizio di supporto al conteggio dei punti funzione.....	40
10 Distribuzione e approvazione dei documenti di riscontro prodotti dal Monitore .....	42
11 Base informativa del monitoraggio.....	43
12 Referente INPDAP per il contratto di monitoraggio.....	44
13 Direttore tecnico del monitoraggio .....	45
14 Riepilogo documentazione da produrre e scadenze di consegna.....	46
ALLEGATO 1 – Livelli di Servizio e Penali.....	48
ALLEGATO 2 – Caratteristiche delle figure Professionali .....	53
Curricula professionali del personale componente i gruppi di lavoro .....	53
Consulente Senior.....	54
Consulente .....	55
Consulente Junior .....	56
Consulente senior addetto alla formazione.....	56
Schema del Curriculum Vitae.....	57
ALLEGATO 3 – Formazione: struttura della documentazione progettuale e del questionario di verifica.....	59
Progetto formativo.....	59
Questionario di verifica.....	59
Attestato di frequenza.....	61

## 1. PREMESSA

---

### 1.1 IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 13, comma 2, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 prevede il monitoraggio dei contratti per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa di sistemi informativi automatizzati che vengono determinati come "contratti di grande rilievo", e la possibilità da parte delle Amministrazioni di affidarne l'esecuzione a società specializzate, fra le quali quelle incluse in un apposito elenco predisposto da CNIPA (ex AIPA), a condizione che non risultino collegate con le imprese parte dei contratti, ai sensi dell'articolo 7 della legge 10 ottobre 1990, n. 287.

I criteri e modalità dell'attività di monitoraggio sono stati precisati da CNIPA, (ex AIPA), con la circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38.

INPDAP (in seguito indicato anche come "Istituto") ha individuato come contratti di grande rilievo i seguenti contratti:

1. Conduzione, gestione ed evoluzione tecnologica dei sistemi e delle piattaforme centrali e periferiche di INPDAP;
2. Acquisizione e gestione postazioni di lavoro ICT (Fleet Management);
3. Manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP;
4. Assistenza, gestione operativa, sviluppo, manutenzione software e consulenza su alcune aree del Sistema Informativo INPDAP per l'Autogoverno.

Nel seguito, l'insieme di tali contratti, oggetto dei servizi di monitoraggio richiesti, viene denominato sinteticamente anche come "Programma di sviluppo ICT INPDAP". Si tratta di contratti che fanno parte della fase di completamento e consolidamento del programma di revisione del sistema informativo INPDAP (Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo - Programma SIN), avviato nel 2005.

La durata dei contratti sopra richiamati va, complessivamente, fino alla fine del 2012, e ciò determina anche la durata massima del servizio di monitoraggio richiesto.

Il contratto indicato come "3" alla data, non è ancora stato stipulato. Nel caso non fosse stato stipulato alla data di avvio del servizio di monitoraggio, il monitoraggio sarà avviato da subito sui contratti già in essere e successivamente su quelli che verranno successivamente stipulati.

Le modalità che regolano questo avvio differenziato delle attività di monitoraggio, e la determinazione dei corrispettivi per il Monitore, sono specificate in questo stesso Capitolato Tecnico e includono anche la possibilità per INPDAP di non avviare il servizio su quei contratti che INPDAP riterrà da non dover più sottoporre a monitoraggio.

Il Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo INPDAP è stato già sottoposto a monitoraggio, dal suo avvio fino a luglio 2009. In considerazione della carenza di personale interno all'Istituto da poter assegnare ad attività di governo di tali rilevanti contratti, il monitoraggio ha fin qui svolto un insieme di attività a supporto di INPDAP per il governo dei contratti. Queste attività, nel loro complesso, sono state finalizzate a supportare la Direzione lavori e le funzioni dirigenziali dell'Istituto nella verifica e controllo delle forniture così come nella valutazione delle azioni, anche proattive, da prendere per minimizzare l'impatto di eventuali problemi.

Perciò, INPDAP intende acquisire un servizio di monitoraggio esteso al supporto alle funzioni di project management e dirigenziali INPDAP per il governo dei contratti. Poiché, allo stato, INPDAP

non dispone di figure professionali in organico che possano conteggiare i punti funzione dichiarati dai fornitori, l'appalto comprende anche un servizio per il conteggio dei punti funzione ovvero per la verifica del conteggio dei punti dichiarati dai fornitori.

Nel seguito, il fornitore del servizio di monitoraggio è indicato come "Monitore".

## **1,2 GLI OBIETTIVI DELL'APPALTO**

Il servizio di monitoraggio dei contratti del Programma di sviluppo ICT che INPDAP intende acquisire ha come obiettivo supportare in modo continuativo le funzioni manageriali e di Direzione Lavori dell'Istituto nella verifica e controllo dell'andamento dei contratti ICT monitorati, ed in particolare nella verifica che i prodotti e servizi forniti siano corrispondenti ai requisiti dati e agli investimenti effettuati e che la loro fornitura avvenga nei tempi e nei modi stabiliti.

Grazie alla disponibilità del supporto fornito dal Monitore, e del personale specializzato in questo tipo di verifiche che il Monitore mette a disposizione di INPDAP, viene aumentata la capacità di governo di INPDAP su forniture complesse come quelle del Programma di realizzazione del SIN e si massimizza la possibilità che tali contratti conseguano le loro finalità.

Inoltre, l'Istituto intende acquisire con questo contratto un servizio – a consumo - di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di Project Management INPDAP preposte al governo dell'ICT, in particolare per quanto riguarda la gestione finanziaria dei contratti, l'analisi costi e benefici, l'impianto di sistemi di rendicontazione dell'andamento dei contratti e di cruscotti direzionali, l'analisi e la gestione dei rischi, la redazione di atti di gara per acquisto di beni e servizi ICT. Ciò permetterà, tra l'altro, per affiancamento, la crescita progressiva delle competenze di "Project Management" interne all'Istituto.

I servizi di cui sopra costituiscono per INPDAP un supporto indispensabile in quanto l'Istituto non ha, allo stato, in organico, personale interno in numero tale da poter coprire le funzioni di project management e di verifica e controllo dei contratti di grande rilievo.

Tuttavia, poiché è intenzione di INPDAP di dotarsi, nel medio periodo, di una propria struttura interna di monitoraggio, è obiettivo di questo contratto anche acquisire un servizio di formazione sulle tematiche del monitoraggio di un team di esperti interni dell'Istituto, sia attraverso un addestramento "sul campo", sia con corsi di formazione in aula.

Infine, in considerazione della numerosità e dimensione quantitativa dei rilasci di software applicativo, l'Istituto attraverso questo contratto intende acquisire un servizio di supporto a INPDAP nel conteggio dei punti funzione effettuato dai fornitori dei contratti di grande rilievo che hanno come oggetto lo sviluppo di software applicativo. Anche questo è un servizio indispensabile per l'Istituto in quanto esso non dispone al proprio interno di figure professionali certificate per il conteggio dei punti funzione, anche se sta avviando un processo di formazione di alcuni sui dipendenti al fine di portarli all'esame per il rilascio della certificazione GUFPI.

## 2. TERMINOLOGIA E ACRONIMI

Nell'ambito del presente documento vengono usati i termini ed acronimi definiti nella tabella che segue.

Acronimo	Descrizione
BDN	Banca Dati Normalizzata
BDU	Banca Dati Unificata
BIP (Base informativa di progetto)	Banca dati su cui vengono registrati le informazioni rilevate durante le attività di monitoraggio ed i documenti contrattuali e di progetto.
Committente	Istituto INPDAP
Contratto	Contratto di fornitura di beni e/o servizi, già formalizzati o ancora in itinere di formalizzazione. Può includere uno o più progetti del Programma.
Contratto di monitoraggio	Contratto di fornitura di servizi di monitoraggio, descritti dalla circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38
CNIPA	Centro Nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione.
Data di inizio lavori	Data di notifica dell'avvenuta registrazione del contratto
Direzione Lavori	Funzioni e attività previste dalla Circolare 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR/38
Documenti da produrre	Materiale documentale che il monitore dovrà produrre e consegnare all'Istituto nel corso della fornitura
Documenti di riferimento	Materiale documentale da fornire al Monitore su cui sono riportate le informazioni utili al monitore per la fornitura del servizio
Fornitore	Società aggiudicataria della fornitura
INPDAP	Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti della Pubblica Amministrazione
Istituto	Istituto INPDAP
Monitore	Società fornitrice dei servizi di supporto alla Direzione lavori
NC	Non Conformità
Programma ICT	L'insieme dei contratti ICT stipulati dall'Istituto per i servizi di evoluzione, supporto alla gestione, supporto agli utenti, manutenzione del S.I. INPDAP e per le relative forniture tecnologiche
Progetto	Ogni insieme di attività che produce risultati osservabili e che può essere oggetto di pianificazione di dettaglio
SIN	Sistema Informativo Normalizzato INPDAP
SLA	Service Level Agreement
SAN	Storage Area Network

### **3. I SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO**

---

I servizi richiesti con questo appalto sono i seguenti:

- 1) Monitoraggio dei seguenti contratti del “Programma di sviluppo ICT” per la gestione ed evoluzione del Sistema Informativo di INPDAP:
  - a) Conduzione, gestione ed evoluzione tecnologica dei sistemi e delle piattaforme centrali e periferiche di INPDAP;
  - b) Acquisizione e gestione postazioni di lavoro ICT (Fleet Management);
  - c) Manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP;
  - d) Assistenza, gestione operativa, sviluppo, manutenzione software e consulenza su alcune aree del Sistema Informativo INPDAP per l'Autogoverno.
- 2) Supporto alle funzioni manageriali e di “Project Management” dell'Istituto preposte al governo dell'ICT;
- 3) Supporto alle funzioni INPDAP preposte al governo dei contratti ICT nel conteggio dei punti funzione.

I servizi richiesti sono precisati con maggior dettaglio nei successivi capitoli. La durata del servizio di monitoraggio per ognuno di tali contratti è specificata nel successivo capitolo 4.

#### **3.1 SERVIZIO DI MONITORAGGIO**

##### **3.1.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto è di tipo continuativo e consiste in un sistema di operazioni di controllo sui contratti monitorati finalizzate in particolare a:

- a) verificare la corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con i requisiti del contratto, con l'offerta tecnica, con le specifiche funzionali e tecniche definite anche in corso d'opera e con i livelli di servizio attesi contrattualmente stabiliti;
- b) verificare la corretta conduzione delle attività contrattuali da parte dei fornitori, secondo le specifiche contrattuali, il modello di processo da essi adottato e secondo le buone pratiche dei servizi e dei progetti informatici, con particolare riferimento alla completezza e qualità della documentazione progettuale realizzata, alla messa in atto dei principi di assicurazione e gestione della qualità e ai controlli di qualità effettuati su quanto realizzato;
- c) valutare lo stato di avanzamento delle attività e l'opportunità di apportare varianti in corso d'opera ai progetti e ai piani di lavoro.

##### **3.1.2 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di monitoraggio è richiesto in modo continuativo fino alla scadenza dei contratti oggetto di monitoraggio, ovvero alla scadenza del contratto di monitoraggio. Il servizio è dimensionato dal Monitore nell'Offerta, a corpo, a canone, e la quantità e qualità di risorse professionali utilizzate è determinato dall'Offerta tecnica del Monitore, sulla base delle prescrizioni date in questo Capitolato. Per la composizione del team di lavoro si veda il successivo paragrafo 6.1.

### 3.1.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

In dettaglio, le attività richieste al monitore sono le seguenti.

- a) Verifica della corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con i requisiti del contratto, con l'offerta tecnica, con le specifiche funzionali e tecniche definite anche in corso d'opera e con i livelli di servizio attesi contrattualmente stabiliti.

Comprende le seguenti attività (l'elenco non è esaustivo e potrà essere ampliato dal Monitore):

- Valutazione delle misure di controllo qualità e test su prodotti e servizi rese disponibili dai Fornitori e ripetizione, dove necessario o richiesto, delle misurazioni non soddisfacenti;
- Valutazione dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e di raccolta dati adottati dai fornitori (anche in termini di periodicità di raccolta, oggettività delle fonti, strumenti utilizzati, scelta dei campioni, significatività degli indicatori scelti);
- Valutazione delle tecniche e dei metodi utilizzati per la misura dei Function Point tenendo conto delle Linee Guida prodotte dall'Istituto;
- Analisi delle misure dei livelli di servizio ed elaborazioni degli indicatori di criticità e rischio per il funzionamento del servizio;
- Supporto all'Istituto nella verifica della conformità dei prodotti consegnati rispetto ai requisiti contrattuali; per ogni bene/servizio da collaudare dovrà essere verificato e valutato il piano di collaudo proposto dai fornitori esprimendo osservazioni ed eventuali suggerimenti di integrazioni e miglioramenti;
- Collaborazione alle commissioni di collaudo per definire il Piano dei collaudi e per eseguire le misure previste dal Piano.

- b) Verifica della corretta conduzione delle attività contrattuali da parte dei fornitori, secondo il modello di processo da essi adottato e secondo le buone pratiche dei servizi e dei progetti informatici, con particolare riferimento alla completezza e qualità della documentazione progettuale realizzata e ai controlli di qualità effettuati su quanto realizzato.

Comprende le seguenti attività (l'elenco non è esaustivo e potrà essere ampliato dal Monitore):

- Verifica della adeguatezza dei processi di progettazione e sviluppo software rispetto ai requisiti da realizzare e alle metodologie contrattualmente definite: valutazione dei processi di lavoro secondo metodologie compatibili con gli standard ISO di settore e altri riferimenti standard applicabili al contesto INPDAP;
- Verifica dei processi di erogazione dei servizi, in conformità alle metodologie di lavoro contrattualmente definite;
- Gestione delle eventuali non conformità, che consiste in supportare la gestione delle anomalie di progetto attraverso la rilevazione di Non Conformità (NC), l'Analisi delle cause delle NC, la valutazione dell'impatto sul progetto, l'azione proposta e la verifica dei risultati ottenuti.

- c) Valutazione dello stato di avanzamento delle attività e dell'opportunità di apportare varianti in corso d'opera ai progetti e ai piani di lavoro.

Comprende le seguenti attività (l'elenco non è esaustivo e potrà essere ampliato dal Monitore):

- Verifica della disponibilità della documentazione – di pianificazione, progettuale, di test, di controllo qualità etc - prevista dagli standard metodologici concordati e contrattualizzati;



- Verifica dell'effettiva erogazione dei servizi previsti dai contratti e della consegna dei prodotti previsti;
  - Verifica dell'aderenza dei SAL ai piani attività del Fornitore, sia da un punto di vista quantitativo, in termini di risorse impiegate e volume di software prodotto, che qualitativo (qualità del software, qualità dei servizi, qualità della documentazione, qualità dei processi di lavoro svolti);
  - Verifica a campione della correttezza dei risultati rendicontati dal Fornitore;
  - Valutazione e proposta di eventuali varianti in corso d'opera riguardanti soprattutto gli aspetti organizzativi, per il superamento delle criticità dei progetti e rendicontare l'Istituto sull'evoluzione delle varianti in corso;
  - Supporto per la verifica valori degli importi economici fatturati dai Fornitori.
- d) Supporto all'analisi di *customer satisfaction* sui servizi relativi al contratto di acquisizione e gestione dei posti di lavoro (fleet management).

Si precisa che il Monitoraggio deve essere organizzato in modo non circoscritto al singolo contratto monitorato, ma con approccio unitario all'intero insieme dei contratti oggetto di monitoraggio.

#### **3.1.4 MODALITÀ DI DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio di Monitoraggio è dimensionato a corpo e il suo prezzo è determinato in forma di canone mensile posticipato.

Per calcolare il canone mensile complessivo  $CT_{mens}$  del servizio di monitoraggio la formula da usare è la seguente:

$$CT_{mens} = (CMc1) + (CMc2) + (CMc3) + (CMc4)$$

dove:

CMc1 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto di "Conduzione, gestione ed evoluzione tecnologica dei sistemi e delle piattaforme centrali e periferiche di INPDAP".

CMc2 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto di "Acquisizione e gestione postazioni di lavoro ICT (Fleet management)".

CMc3 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto di "Manutenzione ed evoluzione di alcune componenti istituzionali del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP".

CMc4 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto di "Assistenza, gestione operativa, sviluppo, manutenzione software e consulenza su alcune aree del Sistema Informativo INPDAP per l'Autogoverno".

Gli importi di cui sopra vanno inseriti nella formula solo se il contratto cui si riferiscono è in essere nel periodo di riferimento e l'Istituto non ha chiesto al monitore di sospendere il monitoraggio sul contratto in questione.

Si precisa, in tal senso, che, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni lavorativi, INPDAP potrà comunicare al Monitore di non voler procedere ulteriormente al monitoraggio di uno o più dei contratti di cui sopra. L'interruzione del monitoraggio sarà in ogni caso effettuata quando termina il contratto da monitorare. In caso di interruzione del servizio, il canone relativo al contratto non più

sottoposto a monitoraggio non concorrerà più alla determinazione dell'importo del canone complessivo del monitoraggio a partire dal primo mese successivo alla data di trasmissione della comunicazione.

Si precisa anche che, per il solo contratto di manutenzione ed evoluzione di alcune componenti istituzionali del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP, l'importo offerto in sede di gara dal Concorrente per il canone mensile del servizio è valido ai soli fini dell'aggiudicazione. Il canone effettivo del servizio di monitoraggio su questo contratto sarà determinato dopo l'aggiudicazione dello stesso, applicando la percentuale di incidenza del valore del monitoraggio offerta dal Concorrente all'effettivo importo aggiudicato per questo contratto.

## **3.2 SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP PREPOSTE AL GOVERNO DELL' ICT**

### **3.2.1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il servizio richiesto è a presenza, ed è finalizzato a dare supporto alle funzioni direttive e di Project Management dell'Istituto preposte al governo dell'ICT nella gestione e controllo dei contratti e progetti ICT, nonché a formare il personale dell'Istituto sulle tematiche afferenti al Monitoraggio e più in generale al controllo dei contratti, dei progetti e dei servizi connessi con il Sistema Informativo, al fine di far crescere in INPDAP una cultura più diffusa di Project management.

Per quanto premesso, il servizio di supporto richiesto prevede queste tre tipologie di attività:

1. Servizi di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT;
2. Servizi di affiancamento per addestramento operativo di risorse INPDAP;
3. Servizi di formazione in aula sui temi del monitoraggio, del governo dei contratti ICT e del controllo qualità;
4. Supporto a INPDAP nella rilevazione degli indicatori di performance strategica utili alla misurazione degli obiettivi strategici e operativi del Piano Industriale INPDAP 2009-11 propri della funzione informatica, con particolare riguardo alla misura dell'impatto delle realizzazioni informatiche sulle performances complessive di INPDAP, come richiesto dal parere CNIPA 126/2009.

### **3.2.2 SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO CONSULENZIALE ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP**

Per quanto attiene al supporto alle funzioni direttive e di Project Management dell'Istituto preposte al governo dell'ICT nella gestione e controllo dei contratti e progetti ICT, è in particolare richiesto al Monitore di dare supporto alla gestione finanziaria dei contratti, all'analisi costi e benefici, all'impianto di sistemi di rendicontazione dell'andamento dei contratti e di cruscotti direzionali, all'analisi e la gestione dei rischi, alla redazione di atti di gara per acquisto di beni e servizi ICT, di relazioni periodiche.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, gli interventi che potranno essere richiesti al Monitore riguardano:

- a) Supporto per l'impianto, avviamento e funzionamento dei sistemi di rendicontazione dei contratti e per la corretta definizione ed il funzionamento dei processi di verifica delle fatturazioni;
- b) Analisi delle criticità e dei rischi connessi con i contratti monitorati;

- c) Analisi costi/benefici ex-ante ed ex post sui contratti monitorati;
- d) Assessment periodico, almeno trimestrale, della situazione economico/finanziaria dei contratti monitorati (stanziamenti, massimali contrattualizzati, impegni contabili, importi liquidati e pagati);
- e) Reporting periodico sull'andamento temporale ed economico-finanziario dei singoli contratti;
- f) Supporto alla redazione di atti di gara per l'acquisto di beni e servizi ICT.

### **3.2.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI AFFIANCAMENTO PER ADDESTRAMENTO OPERATIVO**

L'attività di trasferimento delle conoscenze, già presente implicitamente nell'ambito del servizio di supporto alle funzioni manageriali e al PM INPDAP, dovrà essere integrata con interventi specifici di affiancamento del personale interno che l'Istituto individuerà in vista della costituzione di un Gruppo interno di Monitoraggio.

Il Monitore dovrà definire un percorso di apprendimento sulle attività di monitoraggio dei contratti ICT (ed in particolare sulle attività di Direzione Lavori) rivolto al personale interno INPDAP e dovrà pianificare un servizio di affiancamento di propri monitori al personale individuato a copertura dei diversi processi di monitoraggio relativi alla Gestione Attività, alla verifica degli Adempimenti di Qualità, alla gestione delle Non Conformità, all'Assistenza al Collaudo, alla stesura delle relazioni periodiche previste.

L'obiettivo specifico di tale affiancamento è quello di formare ed addestrare nelle metodologie specifiche utilizzate in INPDAP e nella pratica operativa un Gruppo Interno di Monitoraggio e di supportare la sua certificazione presso CNIPA, entro il termine della durata del contratto di monitoraggio. Il Monitore dovrà affiancare il personale interno responsabile anche per la predisposizione della documentazione richiesta per il processo di certificazione presso CNIPA.

La dimensione stimata del costituendo gruppo di monitoraggio INPDAP è di 6-8 risorse.

### **3.2.4 SPECIFICHE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE IN AULA SUI TEMI DEL MONITORAGGIO**

Per quanto attiene alla formazione del personale dell'Istituto sulle tematiche afferenti al Monitoraggio e più in generale al controllo dei contratti, è intenzione dell'Istituto costituire un Gruppo di Monitoraggio con competenze di Project Management interno che disponga e sappia far uso di metodologie consolidate nell'ambito di processi collaudati e che per le funzioni attinenti al Monitoraggio possa sostituire gradualmente le risorse esterne acquisite per svolgere tali compiti. A tal fine, sono richiesti sia un affiancamento diretto per addestramento operativo del personale INPDAP, sia iniziative strutturate di formazione in aula.

Il servizio di formazione strutturata in aula dovrà integrare l'attività di trasferimento alle risorse interne delle conoscenze sui temi del monitoraggio, del governo dei contratti ICT, del controllo qualità e del Project Management svolta attraverso i servizi di supporto alle funzioni direttive e di PM INPDAP e di addestramento con affiancamento.

In particolare, gli interventi saranno orientati alla formazione di base e specifica dei responsabili di Progetto INPDAP, degli addetti al Project Management, delle risorse da destinare al costituendo Gruppo interno di monitoraggio, per un totale stimato di 40 risorse destinatarie dei diversi percorsi formativi.

Le tematiche oggetto di formazione strutturata in aula sono:

- processi e strumenti contrattuali per l'acquisizione di forniture ICT nell'ambito della P.A.;
- metodologie e tecniche di gestione e controllo dei progetti (Project Management);

- metodologie e tecniche per la Direzione Lavori, con riferimento alle Linee Guida CNIPA in materia di monitoraggio dei contratti ICT di grande rilievo;
- metodologie e processi in atto presso l'INPDAP per la Direzione Lavori di contratti/progetti ICT.

Sono previsti 4 cicli di formazione, della durata di 10 giorni ciascuno, complessivamente rivolti a 40 discenti interni INPDAP, per un totale quindi di 40 giorni di corso da erogare in aula.

I corsi si terranno presso aule dell'Istituto, il cui attrezzaggio è a carico dell'Istituto stesso. La sede dei corsi di formazione è Roma. La predisposizione e la consegna ai discenti del materiale didattico è a carico del Monitore. Il materiale dovrà essere sempre consegnato sia in formato cartaceo che elettronico.

### 3.2.5 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO

La quantità di prestazioni richieste al Monitore nell'ambito di questo servizio è definita a massimale, a misura, utilizzando come unità di misura i giorni-persona delle risorse professionali impiegate dal Monitore nello svolgimento dei servizi, nei limiti di cui alle tabelle successive.

Nella seguente tabella viene fornita la ripartizione dell'impegno richiesto a massimale per i servizi richiesti nell'ambito del supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP, di cui ai precedenti paragrafi.

Attività	Massimale di gg-p per tipologia di risorsa			
	CS	C	CJ	CS <sup>formaz</sup>
Supporto al PM INPDAP	600	800	500	
Addestramento operativo con affiancamento	70	100		
Formazione in aula (4 cicli di formazione, max 10 discenti per ciclo)				40
<b>Totale</b>	<b>670</b>	<b>900</b>	<b>500</b>	<b>40</b>

### 3.2.6 MODALITÀ DI DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO

Il prezzo del servizio di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT, nonché di addestramento operativo con affiancamento, è definito a misura, in funzione del numero effettivo di giorni-persona forniti dal Monitore per erogare i servizi richiesti, remunerati secondo le tariffe unitarie determinate dal Monitore nell'Offerta economica per i profili professionali previsti da questo Capitolato.

Il prezzo della formazione corrisponde al numero di giorni di corso effettivamente impartiti, remunerati al prezzo del "Consulente senior addetto alla formazione" determinato nell'Offerta economica del Monitore. Si precisa che il prezzo offerto dovrà essere comprensivo dell'effort necessario alla predisposizione del corso e dei materiali didattici.

Di seguito sono meglio dettagliati i requisiti delle tre tipologie di servizi di supporto richiesti.

### 3.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE

#### 3.3.1 OBIETTIVI E CONTENUTI DEL SERVIZIO

Questo servizio consiste nelle seguenti attività:

- a) verifica dei processi di conteggio dei Punti Funzione utilizzati dai Fornitori dei contratti gestiti dalle funzioni ICT INPDAP e proposta di azioni migliorative o innovative per migliorare l'efficacia e la esattezza dei conteggi;
- b) supporto alle funzioni direttive INPDAP preposte al governo dell'ICT per azioni di riconciliazione in caso di discordanze nei conteggi;
- c) predisposizione di tecniche e strumenti per il controllo del conteggio dei Punti Funzione;
- d) esecuzione di conteggi a campione di punti funzione.

#### 3.3.2 PRODUTTIVITÀ MEDIA NEL CONTEGGIO

La produttività media minima attesa per il conteggio dei punti funzione è di 260 punti funzione al giorno. Nell'Offerta tecnica il Monitore dovrà proporre la produttività che prevede di poter conseguire nel conteggio, evidenziando eventuali proposte migliorative.

#### 3.3.3 DELIVERABLES

I deliverables richiesti dall'Istituto per questo servizio sono i seguenti:

- Rapporti analisi documentale – conteggio Punti Funzione [RAD-FP].
- Verbali delle eventuali sessioni di validazione.
- Comunicazioni estemporanee.

#### 3.3.4 DIMENSIONAMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE

La quantità di prestazioni richieste al Monitore nell'ambito di questo servizio è definita a massimale, a misura, nei limiti della successiva tabella, utilizzando come unità di misura i giorni-persona delle risorse professionali impiegate dal Monitore.

Attività	Massimale di gg-p per tipologia di risorsa		
	CS	C	CJ
Supporto al conteggio dei Punti Funzione	150	350	70

#### 3.3.5 MODALITÀ DI DETERMINAZIONE DEI CORRISPETTIVI DEL SERVIZIO

Il prezzo del servizio è definito a misura, in funzione del numero effettivo di giorni-persona – per tipologia di risorsa professionale - utilizzati dal Monitore per erogare i servizi richiesti, remunerati in base alle tariffe unitarie determinate dal Monitore nell'Offerta economica per i diversi profili professionali previsti da questo Capitolato.

## 4 DURATA DEL CONTRATTO E VALORE DEI CONTRATTI DA MONITORARE

---

La durata massima del contratto sarà al massimo di **38 mesi** dalla data di sua decorrenza.

La data di avvio e scadenza del monitoraggio sui singoli contratti potrà essere differenziata, a scelta di INPDAP. In tal senso, si precisa quanto segue.

Le date di scadenza dei contratti da monitorare sono le seguenti:

- “Conduzione, gestione ed evoluzione tecnologica dei sistemi e delle piattaforme centrali e periferiche di INPDAP” - 3 marzo 2011 (la durata complessiva del contratto è di 19 mesi).
- “Acquisizione e gestione postazioni di lavoro ICT (Fleet management)” – 3 febbraio 2012 (la durata complessiva è di 48 mesi).
- “Manutenzione ed evoluzione di alcune componenti istituzionali del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP” – da aggiudicare, data di inizio attività stimata al 3 maggio 2010 e durata di 36 mesi.
- “Assistenza, gestione operativa, sviluppo, manutenzione software e consulenza su alcune aree del Sistema Informativo INPDAP per l’Autogoverno” – 30 aprile 2011 (la durata è di 19 mesi).

Il servizio di monitoraggio è richiesto, per ogni contratto, al massimo fino a 2 mesi successivi alla data di scadenza del contratto.

La durata effettiva del servizio sarà determinata, per ogni contratto, da INPDAP, che comunicherà al Monitore, con un preavviso almeno di 15 (quindici) giorni solari, la data di scadenza del servizio. La data di avvio è viceversa fissata, per i contratti già in essere alla data di stipula del contratto cui si riferisce questo capitolato, contestuale alla data di decorrenza di tale contratto.

Si precisa che INPDAP si riserva di interrompere il servizio di monitoraggio su qualsiasi dei contratti di cui alla successiva tabella 1, a suo insindacabile giudizio.

Per il contratto di manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del S.I. INPDAP (SIN) la data di avvio del monitoraggio sarà comunicata al monitore con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. La data stimata al momento è il 3 maggio 2010.

La tabella che segue riepiloga i contratti da monitorare, la loro durata e scadenza, il loro valore economico residuo stimato al 1 marzo 2010. La data di avvio del contratto di monitoraggio è stimata al 1 marzo 2010.

	Contratto	Stima valore residuo dei contratti al 1.3.2010	Scadenza prevista dei contratti	Scadenza massima del monitoraggio	Durata max monitoraggio (mesi)
1	Conduzione e gestione dei sistemi e delle piattaforme centrali e periferiche INPDAP	9.600.000	3 marzo 2011	3 maggio 2011	14
2	Acquisizione e gestione posti di lavoro (fleet management)	12.000.000	3 febbraio 2012	3 aprile 2012	25
3	Manutenzione ed evoluzione di alcune componenti istituzionale del S.I. normalizzato INPDAP (SIN)	100.000.000 <sup>(2)</sup>	3 maggio 2013 <sup>(1)</sup>	3 luglio 2013	38
4	Sistema Autogoverno - Servizi per l'evoluzione, manutenzione, conduzione funzionale, consulenza	4.200.000	30 aprile 2011	30 giugno 2011	15
<b>Totale stima valore residuo contratti al 1.3.2010</b>		<b>125.800.000</b>			

**Tab. 1** - Contratti da sottoporre a monitoraggi e loro valore economico nel periodo in cui è richiesto il servizio di monitoraggio. (1) data di scadenza stimata. (2) importo stimato. Il relativo contratto non è ancora stato perfezionato.

Per quanto riguarda il contratto per la "Manutenzione ed evoluzione della componente istituzionale del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP", da aggiudicare, il valore economico posto a riferimento è quello congruito dal CNIPA decurtato di circa il 3% a titolo precauzionale. Tale valore potrà variare a seguito dell'esperienza della procedura di gara.

Per i contratti già in essere, la stima degli importi riportati nella tabella precedente è quella relativa agli importi residui da spendere, ipotizzati a partire dal 1.3.2010.

Si precisa che, nel caso uno o più contratti di cui alla precedente tabella non venissero avviati, per qualsiasi motivo, INPDAP non dovrà riconoscere compenso alcuno, a nessun titolo, al Monitore.

Si precisa infine che, per il solo contratto di manutenzione ed evoluzione di alcune componenti istituzionali del Sistema Informativo Normalizzato INPDAP, l'importo offerto dal Concorrente per il canone mensile del servizio è valido ai soli fini dell'aggiudicazione. Il canone effettivo del servizio di monitoraggio su questo contratto sarà determinato dopo l'aggiudicazione dello stesso, applicando la percentuale di incidenza del valore del canone mensile del servizio di monitoraggio offerta dal Concorrente all'effettivo importo aggiudicato per questo contratto.

## 5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

---

In termini generali, i servizi richiesti dovranno attenersi ai criteri ed alle modalità di impostazione ed esecuzione di cui:

- all'art 13, comma 2 del decreto legislativo 12 Febbraio 1993, n. 39;
- alla circolare AIPA 28 dicembre 2001, n. 38;
- alla circolare AIPA 12 febbraio 1998, n. 16.

Nei paragrafi successivi vengono indicati, per ogni servizio, i criteri specifici di attivazione dei servizi, le attività da svolgere, i criteri di chiusura, i livelli di servizio per la misura della prestazioni, la documentazione di riferimento e la documentazione di riscontro che il Monitore dovrà produrre in corso d'opera.

### 5.1 MODALITÀ SPECIFICHE PER IL MONITORAGGIO

Il servizio di Monitoraggio dovrà essere realizzato coerentemente alla metodologia proposta dal Monitore nell'Offerta tecnica, secondo un ciclo di vita schematicamente composto di queste attività:

1. rilevazione di dati sui fenomeni oggetto di osservazione,
2. analisi dei dati rilevati,
3. individuazione delle eventuali non conformità,
4. segnalazione delle non conformità all'Istituto e verifica dell'iter di correzione delle non conformità (gestione delle non conformità),
5. definizione di azioni preventive tese a evitare il ripetersi delle non conformità;

ripetute in successione per tutta la durata del contratto.

Fa inoltre parte di tale ciclo l'alimentazione della base informativa del monitoraggio.

#### 5.1.1 RILEVAZIONE DEI DATI

Per ognuno degli obiettivi contrattuali da monitorare, il Monitore deve acquisire, controllare, normalizzare e verificare tutti i dati ad esso inerenti con riferimento sia agli aspetti organizzativi che a quelli tecnologici e gestionali. L'attività di raccolta dati deve prevedere:

- la pianificazione e registrazione delle visite effettuate presso l'Istituto ed il Fornitore mediante agende ed appositi verbali di riunione da produrre in formato cartaceo ed elettronico, unitamente alla documentazione eventualmente fornita nel corso delle riunioni;
- l'acquisizione, controllo, normalizzazione dei dati, sia quelli resi disponibili dal Fornitore, che quelli autonomamente rilevati dal Monitore mediante le metodologie, tecniche, strumenti, previsti dalla metodologia proposta per il monitoraggio;
- la verifica periodica della coerenza ed attendibilità dei dati forniti dal Fornitore, da effettuarsi, sia mediante l'esame dei processi di misura messi in atto, che attraverso l'esecuzione, con il supporto del Fornitore, di parte delle misure già effettuate su un campione significativo;
- la memorizzazione nella base informativa del monitoraggio (di cui al successivo capitolo 11) delle informazioni e dei dati rilevati, compresa la documentazione di riferimento consegnata dall'Istituto in formato elettronico.



Per le attività ispettive (verifiche ispettive di II parte) nei confronti del Fornitore, il Monitore dovrà rifarsi ai principi, ai criteri ed alle modalità previsti dalla normativa UNI EN ISO 19011 (ex ISO EN 30011).

L'esecuzione di una verifica ispettiva dovrà essere comunicata agli interessati, unitamente agli argomenti della verifica, con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni solari.

I dati che il Monitore dovrà rilevare, registrare ed elaborare sono sinteticamente – e non esaustivamente - elencati di seguito e distinti per alcune delle funzioni di monitoraggio. Il Monitore dovrà elencare nella propria Offerta tecnica come intende effettuare le rilevazioni e quali ulteriori dati ritiene eventualmente necessario rilevare.

**a) Verifica della corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con i requisiti del contratto**

- valori di soglia dei servizi e requisiti di qualità dei prodotti definiti contrattualmente;
- livelli di servizio e misure di qualità prodotte dal Fornitore;
- livelli di servizio e misure di qualità rilevate a campione dal Monitore;
- valutazione della soddisfazione degli utenti sui servizi e prodotti forniti.

**b) Verifica delle attività di conduzione e gestione progetti svolte dai fornitori**

- vincoli contrattuali di tempo, costi e risorse;
- pianificazione di dettaglio del contratto da monitorare;
- consuntivazione delle attività e data di riferimento;
- date di consegna dei semilavorati, dei prodotti e della relativa documentazione;
- date di inizio della erogazione dei servizi;
- stato di avanzamento dei lavori e periodo di riferimento;
- costi sostenuti e periodo di riferimento, ove contrattualmente applicabile;
- risorse impiegate e periodo di riferimento;

**c) Verifica della gestione delle non conformità (corretta attuazione dei processi di lavoro)**

- descrizione della non conformità;
- descrizione della causa;
- descrizione dell'intervento correttivo;
- fase di lavorazione (aperta, in lavorazione, chiusa);
- data di identificazione della non conformità;
- data di prevista chiusura;
- data di effettiva chiusura;
- descrizione dei risultati raggiunti.

**5.1.2 ANALISI DEI DATI RILEVATI**

I dati rilevati devono essere sintetizzati in tabelle ed indicatori ed analizzati nel contesto contrattuale evidenziando le tendenze nel tempo tramite l'utilizzo di tecniche statistiche (fogli di raccolta dati, istogrammi, distribuzioni di frequenze, analisi dei quartili, analisi di stratificazione, analisi di correlazione, carte di controllo), la produzione di diagrammi e grafici (diagrammi causa-

effetto, diagrammi di Pareto, diagramma delle affinità, diagramma delle relazioni, diagrammi ad albero, matrici di correlazione, diagrammi di flusso, etc).

L'analisi dei dati deve prevedere:

- aggregazione dei dati elementari rilevati in indicatori sintetici;
- rappresentazione di dati ed indicatori in forma sintetica e di diagramma (tabelle, grafici, diagrammi);
- analisi delle serie storiche;
- valutazione del rispetto dei valori soglia definiti contrattualmente e analisi degli scostamenti;
- commento ed interpretazione di dati ed indicatori;
- memorizzazione dei risultati dell'analisi (tabelle, grafici, diagrammi, commenti) all'interno della Base Informativa del monitoraggio.

### **5.1.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

A seguito dell'analisi dei dati raccolti, il Monitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità della fornitura (rilievi) riguardo ai tempi, costi e qualità e suggerire ad INPDAP le soluzioni opportune, anche riguardo gli aspetti organizzativi, per correggere e/o prevenire situazioni che possano impedire il rispetto dei requisiti contrattuali.

Il Monitore dovrà informare con tempestività ed immediatezza l'Istituto e il Fornitore sui problemi rilevati indicando le soluzioni proposte, concordando con la parte interessata i tempi necessari per l'adozione degli interventi correttivi. Esso dovrà inoltre monitorare l'avanzamento di tali interventi e la loro efficacia dandone comunicazione all'Istituto.

Il Monitore avrà il compito di mantenere aggiornata la Base Informativa del monitoraggio registrando, almeno, le seguenti informazioni:

- descrizione analitica del rilievo;
- descrizione analitica della soluzione proposta;
- data di comunicazione del rilievo;
- data prevista di soluzione;
- data effettiva di soluzione;
- descrizione dei risultati raggiunti.

Altre informazioni da inserire nella Base Informativa potranno essere definite dal Monitore nell'Offerta tecnica e dall'Istituto in corso d'opera e il Monitore dovrà provvedere a inserirle.

### **5.1.4 CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio viene attivato a seguito dell'approvazione, da parte dell'Istituto, del primo Piano operativo delle attività di monitoraggio presentato dal Monitore.

### **5.1.5 CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO**

Il servizio è completato a seguito dell'avvenuta esecuzione di tutte le attività relative al servizio indicate nell'ultimo Piano delle attività di monitoraggio approvato e a seguito dell'inserimento nella Base Informativa del monitoraggio di tutti i documenti da produrre per il servizio.

### 5.1.6 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO CHE VERRÀ RESA DISPONIBILE AL MONITORE

L'Istituto predisporrà in anticipo e trasmetterà al Monitore nella fase iniziale del rapporto contrattuale la documentazione relativa ai contratti da monitorare e la relativa documentazione tecnica resa disponibile alla data dai Fornitori dei contratti monitorati.

Nel corso del rapporto contrattuale il Monitore potrà accedere a tutte le informazioni predisposte dai Fornitori tra cui si citano, a titolo non esaustivo, i seguenti documenti:

- rendicontazioni riguardo l'andamento dei servizi erogati;
- registrazioni della qualità effettuate dal Fornitore;
- documentazione di progettazione del software e documentazione di specifica associata;
- piani di test realizzati dal Fornitore per il collaudo dei prodotti.

### 5.1.7 DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Il Monitore dovrà consegnare all'Istituto i seguenti documenti:

- 1) Piano delle attività di monitoraggio: questo documento ha lo scopo di definire la pianificazione delle attività di monitoraggio da svolgere nel corso della fornitura. La struttura e i contenuti minimi di questo documento sono riportati nel successivo capitolo 7.

Il Piano di massima del monitoraggio deve essere presentato dal Monitore nell'Offerta Tecnica. Quello definitivo operativo deve essere presentato dal Monitore all'Istituto entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.

Deve essere definito un Piano per ognuno dei contratti da monitorare.

Il Piano definitivo deve essere approvato dal Referente INPDAP del monitoraggio dello specifico contratto di prima di diventare operativo.

Il Piano dovrà essere aggiornato in corso d'opera dal Monitore nei seguenti casi:

- esigenze di nuove attività;
- sostituzione di personale del Monitore già assegnato ad una attività;
- variazione della programmazione delle attività;
- richiesta dell'Istituto.

Il Piano aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dall'Istituto.

- 2) Rapporto mensile sull'andamento del contratto monitorato: questo documento ha lo scopo di informare con tempestività INPDAP sullo stato di ogni contratto oggetto di monitoraggio e sui risultati del monitoraggio. Il Piano include informazioni di sintesi sulle criticità riscontrate. Va previsto per ogni contratto sottoposto a monitoraggio. Da consegnare con cadenza mensile, entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento. La struttura e i contenuti minimi di questo documento sono riportati nel successivo capitolo 7.
- 3) Rapporto mensile sulle attività di monitoraggio: questo documento ha lo scopo di informare INPDAP sullo stato delle attività di monitoraggio, sui risultati conseguiti e sui costi sostenuti. Va previsto per ogni contratto sottoposto a monitoraggio. Da consegnare con cadenza mensile, entro il 5 del mese successivo a quello di riferimento. La struttura e i contenuti minimi di questo documento sono riportati nel successivo capitolo 7.

- 4) Comunicazioni estemporanee: sono comunicazioni rivolte all'Istituto a seguito di eventi non pianificati e rendiconti di argomenti e decisioni assunte a seguito di incontri a cui ha partecipato il Monitore (verbali di riunioni e di audit).
- 5) Rapporto semestrale sull'andamento dei contratti monitorati: questo documento ha lo scopo di informare il CNIPA sullo stato di avanzamento delle attività concernenti i contratti di grande rilievo e sull'andamento dei relativi contratti di monitoraggio. Lo schema del rapporto è definito dal CNIPA e può essere scaricato dal sito [www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it) nella sezione "servizi per la pubblica amministrazione" / "monitoraggio grandi progetti" / "rapporti di monitoraggio". I rapporti periodici sull'andamento dei contratti devono essere prodotti dal monitore in tempo utile affinché possano essere trasmessi da INPDAP entro 20 giorni dalla fine del semestre di riferimento all'indirizzo di posta elettronica del CNIPA: [monitoraggio.contratti@cnipa.it](mailto:monitoraggio.contratti@cnipa.it).

Si precisa che il Monitore, a nessun titolo e in nessun caso dovrà trasmettere direttamente ai Fornitori dei contratti oggetto di monitoraggio le proprie valutazioni e i propri rapporti. Ogni documentazione prodotta dal monitore andrà trasmessa esclusivamente al Referente INPDAP del monitoraggio dello specifico contratto.

#### **5.1.8 REFERENTI DEL MONITORE PER I CONTRATTI MONITORATI**

Per ognuno dei contratti sottoposti a monitoraggio il Monitore designerà un Referente, che sarà l'unico interlocutore dell'Istituto per la trasmissione ufficiale delle comunicazioni e dei documenti previsti nel precedente paragrafo.

Il Monitore dovrà indicare già nell'Offerta Tecnica i nominativi e i curricula dei Referenti dei contratti che intende proporre.

Un Referente del Monitore non potrà esserlo per più di un contratto monitorato. Il referente non potrà essere sostituito se non per richiesta dell'Istituto o per cause di forza maggiore, da dimostrare.

Nel caso di sostituzione, essa dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte del Monitore della richiesta di INPDAP ovvero dalla data di comunicazione del Monitore a INPDAP della necessità di provvedere alla sostituzione.

La sostituzione è subordinata all'approvazione dell'Istituto.

Le competenze e l'esperienza del sostituto devono essere almeno pari a quelle del Referente che va a sostituire.

#### **5.1.9 REFERENTI INPDAP PER I CONTRATTI MONITORATI**

Per ognuno dei contratti sottoposti a monitoraggio INPDAP designerà un unico Referente, che sarà l'unico interlocutore del Monitore per la trasmissione ufficiale delle comunicazioni e dei documenti previsti nel precedente paragrafo.

Uno stesso Referente INPDAP potrà esserlo di più contratti.

Tutti i Referenti INPDAP risponderanno funzionalmente al Referente INPDAP del contratto di monitoraggio, di cui al successivo capitolo 12, che avrà il compito di sovrintendere e armonizzare le attività di governo effettuate dai vari referenti.

## **5.2 MODALITÀ SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM DELL'ISTITUTO PREPOSTE AL GOVERNO DELL'ICT**

### **5.2.1 MODALITÀ SPECIFICHE IL SUPPORTO CONSULENZIALE ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP PREPOSTE AL GOVERNO DELL'ICT**

#### CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'Offerta Tecnica, il Monitore dovrà presentare un Piano generale delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT. Il Piano deve avere la struttura e i contenuti di cui al successivo capitolo 8.

Entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di decorrenza del contratto, il Monitore dovrà presentare all'Istituto il Piano definitivo. Il Piano dovrà essere approvato dal Referente INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

Il Piano potrà essere aggiornato in corso d'opera. L'attivazione nel Piano di ogni ulteriore intervento non compreso nel Piano originario deve essere documentata da una richiesta formale trasmessa al Monitore dal Referente INPDAP del servizio che specifichi:

- una breve descrizione dell'intervento richiesto;
- la durata massima di esecuzione dell'intervento in termini di scadenza temporale;
- un eventuale referente dell'intervento per l'Istituto.

A seguito della richiesta di intervento il Monitore dovrà aggiornare il Piano con le nuove attività previste, il numero e la classificazione professionale delle risorse necessarie, i tempi di intervento stimati, i costi stimati a carico di INPDAP e il nome del Referente del Monitore per lo specifico intervento.

L'approvazione del Piano di intervento da parte del Referente INPDAP per il servizio autorizzerà l'avvio delle nuove attività.

Eventuali attività svolte dal Monitore a seguito di richieste di intervento trasmesse al Monitore da soggetti diversi dal Referente INPDAP del servizio non potranno a nessun titolo essere rendicontate e fatturate dal Monitore.

#### CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte del Referente INPDAP del servizio dei documenti di riscontro previsti per lo specifico servizio e dall'inserimento dei medesimi nella Base Informativa del monitoraggio.

#### DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Oltre il Piano delle attività descritto nei precedenti paragrafi, il Monitore, con cadenza mensile, dovrà consegnare entro il 5 di ogni mese al Referente INPDAP del servizio il *Rendiconto sulle attività di supporto al PM INPDAP* svolte nel mese precedente a quello di consegna del documento, contenente;

1. il riepilogo delle attività effettuate nel periodo (quelle concluse nel periodo), con indicazione, per ogni attività, della data di inizio e di fine, delle risorse utilizzate - per risorsa professionale e con indicazione nominativa - dei risultati raggiunti a fronte delle richieste, del costo dell'attività svolta;
2. il rendiconto complessivo di tutte le risorse utilizzate nel periodo, per risorsa professionale e con indicazione nominativa che associa la risorsa all'attività svolta;

3. il costo complessivo del servizio nel periodo di riferimento.

La struttura e i contenuti del Rendiconto sono definiti con più dettaglio nel successivo capitolo 8.

### **5.2.2 MODALITÀ SPECIFICHE PER L'ADDESTRAMENTO OPERATIVO TRAMITE AFFIANCAMENTO**

#### CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Preliminarmente all'avvio delle attività di affiancamento, è richiesto al Monitore di predisporre un *Piano delle attività di addestramento* - la cui prima versione di massima deve essere già contenuta nell'Offerta Tecnica. La versione definitiva deve essere consegnata al Referente INPDAP del servizio entro 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di decorrenza del contratto.

Nel *Piano delle attività di affiancamento* devono essere esplicitate almeno le seguenti informazioni:

- descrizione delle attività di affiancamento da svolgere e loro calendario;
- referente del Monitore per l'intervento;
- numero e classificazione professionale delle risorse del Monitore necessarie all'effettuazione dell'intervento;
- costo previsto dell'intervento.

Il Piano deve tenere conto dell'elenco del personale INPDAP da sottoporre ad addestramento, che dovrà essere preventivamente consegnato al Monitore da parte del Referente INPDAP del servizio.

INPDAP si riserva di modificare in ogni momento tale elenco e il Piano proposto dal Monitore, a suo insindacabile giudizio. Ogni proposta di modifica al Piano avanzata dal Monitore dovrà essere preventivamente approvata dal Referente INPDAP del servizio per poter diventare operativa.

Ogni intervento effettuato dal Monitore non potrà essere a nessun titolo fatturato se non preventivamente pianificato e approvato nei modi di cui sopra.

L'approvazione del Piano delle attività da parte del Referente INPDAP per il servizio autorizzerà l'avvio delle attività. A seguito dell'approvazione, il Referente INPDAP per il servizio e il Monitore concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività.

#### CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte del Referente INPDAP del servizio dei documenti di riscontro previsti per lo specifico servizio e dall'inserimento dei medesimi nella Base Informativa del monitoraggio.

#### DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Oltre al *Piano delle attività di affiancamento* di cui ai paragrafi precedenti, il Monitore dovrà trasmettere mensilmente, entro il 5 di ogni mese, al Referente INPDAP del servizio un *Rendiconto sull'intervento di affiancamento*.

### **5.2.3 MODALITÀ SPECIFICHE PER LA FORMAZIONE IN AULA**

#### CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'Offerta tecnica il Monitore dovrà proporre un "Progetto formativo" per circa 40 persone INPDAP da formare in aule di 10 persone. Il ciclo formativo deve prevedere 10 giornate di corso.

La struttura e i contenuti di massima del “Progetto formativo” sono descritti nell’Allegato 3 al Capitolato.

Dopo la stipula del contratto, il Referente INPDAP del servizio trasmetterà al Monitore la seguente documentazione:

- gli argomenti oggetto della formazione;
- il periodo entro il quale devono essere svolti i corsi;
- il numero di persone da formare e la disponibilità nel periodo;
- il numero delle aule messe a disposizione e la relativa dislocazione.

Sulla base di tali informazioni il Monitore predisporrà, entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di ricezione, la sezione del *Piano operativo della formazione* prevista dal *Progetto formativo*. Il Piano deve indicare i corsi previsti (contenuti, durata, materiale didattico), una proposta di calendario, il numero e la classificazione professionale (Consulente senior) dei docenti. Il Piano dovrà essere approvato dal Referente INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

Il Piano dovrà essere aggiornato in corso d'opera su richiesta di INPDAP e le modifiche e integrazioni dovranno essere preventivamente approvate dal Referente INPDAP del servizio prima di diventare operative.

#### CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Il servizio è completato a seguito dell’approvazione da parte del Referente INPDAP del servizio dei documenti di riscontro previsti per lo specifico servizio e dall’inserimento dei medesimi nella Base Informativa del monitoraggio.

#### ALTRI REQUISITI DEL SERVIZIO

La messa a disposizione delle aule per la Formazione è a carico di INPDAP, così come il loro attrezzaggio (personal computer, proiettori, lavagne luminose e ausili didattici). La sede dei corsi è ROMA, salvo diversa comunicazione di INPDAP da trasmettere al Monitore entro 5 (cinque) giorni lavorativi precedenti l’inizio del corso.

Il numero di discenti in aula non potrà essere superiore a 10 (dieci) unità. La durata di un giorno di formazione non potrà essere inferiore alle 6 (sei) ore.

Il servizio di formazione in aula dovrà essere erogato da una risorsa con profilo professionale di Consulente senior esperto di formazione sulle materie oggetto dei corsi previsti.

#### DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Oltre al *Piano operativo della formazione*, di cui ai paragrafi precedenti, il Monitore dovrà consegnare all’Istituto i documenti di seguito elencati:

- *Rendiconto delle attività di formazione svolte*: il Monitore dovrà consegnare con cadenza trimestrale all’Istituto una relazione sugli interventi formativi effettuati. Il contenuto di tale documento è descritto nell’Allegato 3 al Capitolato. La consegna deve essere effettuata entro il giorno 5 del primo mese del trimestre successivo a quello di riferimento.
- *Attestati di frequenza*: al termine di ogni sessione di corsi, il Monitore dovrà consegnare ad ogni partecipante un attestato di frequenza. Il facsimile del documento è riportato nell’Allegato 3 al Capitolato.
- *Questionari di verifica degli interventi formativi*: al termine di ogni sessione di corsi, il Monitore dovrà consegnare all’Istituto i questionari di rilevazione della valutazione della

sessione di formazione compilati dai partecipanti. Il facsimile del questionario è riportato nell'Allegato 3 al Capitolato.

#### **5.2.4 REFERENTI DEL MONITORE PER I SERVIZI DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP PREPOSTE AL GOVERNO DELL'ICT**

Il Monitore designerà un Referente per i servizi di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT, uno per l'addestramento operativo con affiancamento e la formazione in aula. Questi due referenti saranno gli unici interlocutori dell'Istituto, ognuno per la parte di propria competenza, per la trasmissione ufficiale delle comunicazioni e dei documenti previsti a riscontro in questo Capitolato per questi servizi.

Il Referente del Monitore non potrà essere sostituito se non per richiesta dell'Istituto, a suo insindacabile giudizio, o per cause di forza maggiore, da dimostrare.

Nel caso di sostituzione richiesta da INPDAP, essa dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte del Monitore della richiesta di INPDAP.

Nel caso di sostituzione per cause di forza maggiore, essa dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di comunicazione del Monitore a INPDAP della necessità di provvedere alla sostituzione.

Le competenze e l'esperienza del sostituto devono essere almeno pari a quelle del referente che va a sostituire.

La sostituzione è comunque sempre subordinata all'approvazione preventiva da parte dell'Istituto, da parte del Referente INPDAP del contratto.

#### **5.2.5 REFERENTE INPDAP PER I SERVIZI DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP PREPOSTE AL GOVERNO DELL'ICT**

INPDAP designerà un unico Referente per tutti i servizi di supporto alle funzioni manageriali e al PM INPDAP, che sarà l'unico interlocutore del Monitore per la trasmissione ufficiale delle comunicazioni e dei documenti previsti a riscontro dei servizi erogati in questo Capitolato.

Il Referente INPDAP del servizio risponderà funzionalmente al Referente INPDAP del contratto, di cui al successivo capitolo 12.

### **5.3 MODALITÀ SPECIFICHE PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE**

#### CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'Offerta Tecnica, il Monitore dovrà presentare un Piano generale delle attività di supporto al conteggio dei punti funzione. Il Piano deve avere la struttura e i contenuti di cui al successivo capitolo 9.

Entro i 15 (quindici) giorni solari successivi alla data di decorrenza del contratto, il Monitore dovrà presentare all'Istituto il Piano definitivo. Il Piano dovrà essere approvato dal Referente INPDAP del servizio prima di diventare operativo.

Il Piano potrà essere aggiornato in corso d'opera. L'attivazione nel Piano di ogni ulteriore intervento non compreso nel Piano originario deve essere documentata da una richiesta formale trasmessa al Monitore dal Referente INPDAP del servizio che specifichi:

- una breve descrizione dell'intervento richiesto;



- la durata massima di esecuzione dell'intervento in termini di scadenza temporale;
- un eventuale referente dell'intervento per l'Istituto.

A seguito della richiesta di intervento il Monitore dovrà aggiornare il Piano con le nuove attività previste, il numero e la classificazione professionale delle risorse necessarie, i tempi di intervento stimati, i costi stimati a carico di INPDAP e il nome del Referente del Monitore per lo specifico intervento.

L'approvazione del Piano di intervento da parte del Referente INPDAP per il servizio autorizzerà l'avvio delle nuove attività.

Eventuali attività svolte dal Monitore a seguito di richieste di intervento trasmesse al Monitore da soggetti diversi dal Referente INPDAP del servizio non potranno a nessun titolo essere rendicontate e fatturate dal Monitore.

#### CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte del Referente INPDAP del servizio dei documenti di riscontro previsti per lo specifico servizio e dall'inserimento dei medesimi nella Base Informativa del monitoraggio.

#### DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Oltre il Piano delle attività descritto nei precedenti paragrafi, il Monitore, con cadenza mensile, dovrà consegnare entro il 5 di ogni mese al Referente INPDAP del servizio il *Rendiconto sulle attività di conteggio dei punti funzione* svolte nel mese precedente a quello di consegna del documento, contenente:

1. il riepilogo delle attività effettuate nel periodo (quelle concluse nel periodo), con indicazione, per ogni attività, della data di inizio e di fine, delle risorse utilizzate - per risorsa professionale e con indicazione nominativa - dei risultati raggiunti a fronte delle richieste, del costo dell'attività svolte;
2. il rendiconto complessivo di tutte le risorse utilizzate nel periodo, per risorsa professionale e con indicazione nominativa che associa la risorsa all'attività svolta;
3. il costo complessivo del servizio nel periodo di riferimento.

La struttura e i contenuti del Rendiconto son definiti con più dettaglio nel successivo capitolo 9.

## **6 RISORSE PROFESSIONALI DEL MONITORE**

---

### **6.1 GESTIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI**

Il Monitore deve presentare in sede di Offerta tecnica le caratteristiche professionali minime delle risorse professionali che intende utilizzare nei vari servizi.

Le caratteristiche professionali minime delle risorse richieste al monitore e le esperienze che devono possedere, per ogni figura professionale, sono dettagliate nell'Allegato 2.

Per il servizio di monitoraggio, il Monitore deve specificare nell'Offerta tecnica il mix di composizione del team di lavoro, che non può essere inferiore al seguente:

Consulente senior: almeno il 40%.

Consulente: almeno il 35%.

Inoltre, il Monitore dovrà indicare nel Piano di monitoraggio che deve presentare nell'Offerta Tecnica la quantità di risorse per tipologia che intende impiegare nel monitoraggio di ognuno dei contratti oggetto del monitoraggio.

In corso d'opera, nei vari Piani che il Monitore deve presentare a INPDAP (si veda al proposito il riepilogo nel successivo capitolo 14), dovrà sempre indicare la lista nominativa delle risorse impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità nell'ambito delle attività. Le risorse indicate nei Piani devono corrispondere all'elenco presentato nell'Offerta tecnica. Ogni sostituzione richiesta dal Monitore deve essere motivata da cause di forza maggiore, da dimostrare. La sostituzione deve avvenire con risorsa di pari o più elevata professionalità ed esperienza e deve essere preventivamente approvata da INPDAP. La sostituzione deve comunque avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di approvazione da parte di INPDAP.

INPDAP si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio e in ogni momento, la sostituzione di risorse del Monitore. Anche in tale caso la sostituzione deve avvenire con risorsa di pari o più elevata professionalità ed esperienza. La sostituzione deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di trasmissione al Monitore della richiesta.

Ai ritardi nell'effettuazione delle sostituzioni si applicano le penali definite in questo Capitolato.

## 7 STRUTTURA E CONTENUTI DELLA DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

---

I documenti da sottoporre all'approvazione dell'Istituto nell'ambito del servizio di monitoraggio sono i seguenti:

- 1) Piano delle attività di monitoraggio;
- 2) Rapporto mensile sull'andamento dei contratti monitorati;
- 3) Rendiconto mensile delle attività di monitoraggio;
- 4) Rapporto semestrale dell'andamento dei contratti monitorati (da trasmettere al CNIPA).

Di seguito viene definita la struttura base di tali documenti.

### 7.1 STRUTTURA DEL PIANO DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Il Piano ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di monitoraggio effettuate nel corso della fornitura, esplicitando le informazioni relative alle attività da svolgere, agli obiettivi previsti per le attività, all'organizzazione del gruppo di monitoraggio, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione delle attività, ai livelli di servizio che si intendono erogare ed ai costi che si devono sostenere.

Il Monitore dovrà predisporre un Piano per ognuno dei contratti sottoposto a monitoraggio. Il Piano dovrà essere aggiornato con cadenza giornaliera da parte del Monitore e reso disponibile nella Base Informativa del Monitoraggio.

Mensilmente, il Monitore dovrà consegnare una copia cartacea del Piano al referente INPDAP del contratto monitorato.

La prima versione del Piano deve essere inserita dal Monitore nell'Offerta tecnica.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre una integrazione alla suddetta struttura.

#### 1. Dati identificativi del contratto monitorato:

- denominazione del contratto monitorato;
- codici degli eventuali pareri CNIPA di riferimento;
- denominazione del Fornitore;
- numero progressivo della versione del Piano;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione dell'Istituto;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

#### 2. Indice

**3. Introduzione** (*descrizione degli scopi del monitoraggio, attori coinvolti e responsabilità, descrizione dei macro obiettivi, scopo del documento*)

**3.1 Definizioni e acronimi** (*lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel*

documento)

**3.2 Riferimenti contrattuali** (*riferimenti relativi al contratto da sottoporre a monitoraggio, riferimenti relativi al contratto di monitoraggio*)

**3.3 Organizzazione del documento** (*descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

**3.4 Obiettivi del monitoraggio** (*descrizione sintetica degli obiettivi del monitoraggio, durata e tappe fondamentali del monitoraggio*)

**3.5 Evoluzione del Piano** (*1 - 2 pagine: momenti predefiniti di revisione del piano, eventi che richiedono revisioni estemporanee, modalità di approvazione e distribuzione del documento*)

**3.6 Eventuali cause di revisione del Piano** (*da compilare nelle emissioni successive alla prima. Descrizione delle cause che richiedono la modifica del piano e indicazione sintetica delle tipologia di modifica quali per esempio allocazione del personale, ritardi, variazioni di attività, etc.*)

#### **4. Organizzazione del servizio di monitoraggio**

**4.1 Struttura e responsabilità del gruppo di monitoraggio** (*descrizione della composizione – mix, skill professionali e nominativi – dei gruppi di lavoro, dei compiti e delle responsabilità*).

**4.2 Sistema di comunicazione** (*tipologia di documenti trattati, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione*).

**4.3 Risorse strumentali** (*strumenti hardware e software a supporto delle misure relative alle caratteristiche di qualità dei prodotti e dei livelli di servizio*).

**5. Schedulazione delle attività di monitoraggio** (*descrizione della struttura delle attività da svolgere mediante diagrammi di tipo WBS, loro descrizione testuale sintetica, milestones, durata, legami di precedenza tra le attività, risorse allocate sulle attività*)

**5.1 Diagramma di GANTT** (*diagramma delle attività in cui in cui sono indicate le date di inizio e fine di ogni attività, i legami logici, lo stato di avanzamento e la data di rilevazione*).

**5.2 Impegno delle risorse** (*pianificazione dell'impegno di ogni risorsa sulle attività da svolgere*).

#### **6. Livelli di servizio e prodotti del Monitoraggio**

**6.1 Livelli di servizio** (*indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura*)

**6.2 Prodotti del servizio** (*descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione*)

**7. Modalità di rendicontazione delle attività di monitoraggio svolte** (*descrizione della struttura e dei contenuti dei documenti di rendicontazione, frequenza di emissione, destinatari, approvazioni*).

**8. Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio di monitoraggio sul contratto in esame**

(*il curriculum deve contenere le informazioni di cui all'Allegato 2 del Capitolato*).

## **7.2 STRUTTURA DEL RAPPORTO MENSILE SULL'ANDAMENTO DEI CONTRATTI MONITORATI**

Il Monitore dovrà produrre un rapporto mensile sull'andamento di ognuno dei contratti monitorati. Il rapporto deve:

- conformarsi quanto più possibile alla struttura di seguito delineata; in relazione a ciò è possibile che una o più sezioni siano vuote, perché non applicabili, eventualmente soltanto per lo specifico periodo di riferimento;
- focalizzare i fatti e i dati più significativi ai fini del governo del contratto e presentare un riepilogo sullo stato di attuazione del contratto riguardo a:
  - a) prescrizioni contrattuali;
  - b) esigenze espresse dall'Istituto attraverso la documentazione di pianificazione e programmazione o formalizzate sotto la responsabilità della direzione dei lavori;
  - c) dati e informazioni di confronto derivanti da valutazioni di sistemi informativi, benchmarking di servizi ICT, assessment di progetti, effettuati su organizzazioni, entità e oggetti comparabili;
- dare informazioni sulle tendenze del contratto, dal suo inizio al termine del periodo temporale al quale il rapporto si riferisce, ottenute attraverso:
  - a) serie storiche di indicatori presentate attraverso grafici e tabelle;
  - b) risultati ottenuti mediante l'azione di governo del contratto;

Il Rapporto dovrà essere prodotto in formato elettronico nonché reso disponibile nella Base Informativa del Monitoraggio.

Mensilmente, il Monitore dovrà consegnare anche una copia cartacea del Rapporto al Referente INPDAP del contratto monitorato.

Di seguito si presenta la struttura del documento. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre una integrazione alla suddetta struttura.

### **1. Dati identificativi del contratto monitorato:**

- denominazione del contratto monitorato;
- codici degli eventuali pareri CNIPA di riferimento;
- denominazione del Fornitore;
- numero progressivo del rapporto;
- numero progressivo della versione (eventuale);
- periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autori e data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

### **2. Indice**

### **3. Introduzione**

#### **3.1. Informazioni generali sul contratto monitorati:**

- descrizione dei contratti;

- eventuali altri contratti collegati (quinto d'obbligo, atti aggiuntivi);
- importo complessivo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive, espressi in euro);
- date di stipula (dei contratti originari e degli eventuali atti aggiuntivi);
- durata (prevista originariamente ed eventuali variazioni successive);
- denominazione dei Contraenti;
- referente dell'Istituto;
- denominazione e referenti dei Fornitori.

#### **4. Sintesi per l'alta direzione**

Deve fornire il quadro complessivo dello stato di attuazione del contratto monitorato, mettendo in evidenza le criticità riscontrate. L'uso di grafici e tabelle è consigliato.

#### **5. Obiettivi del contratto monitorato**

Sintesi dei risultati attesi per il contratto (prodotti, servizi, documentazione) e corrispondenti parametri di verifica (soddisfazione degli utenti, quantità e qualità dei prodotti, quantità e livelli dei servizi).

Indicazione della dimensione economica del contratto monitorato.

#### **6. Stato di avanzamento del contratto**

##### **6.1. Stato di avanzamento dei lavori**

Deve essere descritto per ciascuno degli obiettivi contrattuali.

Le fasi del ciclo di vita in cui si trova l'obiettivo contrattuale devono essere espresse in modo il più possibile omogeneo e costante nel tempo, con riferimento, ad esempio per lo sviluppo software, ad analisi, disegno, implementazione, test, collaudo, avviamento all'esercizio. La metrica adottata per la valutazione dello stato di avanzamento dei lavori relativamente a ciascun obiettivo contrattuale deve essere specificata in relazione alla tipologia di servizio alla quale l'obiettivo si riferisce; ad esempio: punti funzione per lo sviluppo di software, giornate di formazione e/o giornate di aula per la formazione, numero di installazioni per l'avviamento all'esercizio.

Si devono usare preferibilmente grafici e tabelle per esprimere le fasi del ciclo di vita dei prodotti e dei servizi, gli andamenti nel tempo e gli scostamenti tra pianificato e consuntivato. Per ciascun obiettivo devono essere fornite le informazioni seguenti:

- pianificazione dell'obiettivo (data di inizio e di fine, dimensione ed impegno previsti, livelli di qualità attesi);
- valutazione di sintesi sul grado di raggiungimento dell'obiettivo e analisi degli eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato, motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto;
- efficacia della pianificazione (indicatori di variabilità degli obiettivi pianificati, numero di pianificazioni successive dall'inizio del contratto);
- consuntivazione dei costi sostenuti dall'Istituto e delle risorse impegnate dal fornitore.

##### **6.2. Costi sostenuti dall'Istituto**

L'uso di grafici e tabelle è consigliato per descrivere:

- pagamento di corrispettivi (entità, causale del pagamento ed obiettivi di riferimento, data di pagamento, ammontare complessivo dei pagamenti effettuati fino a quel momento, stima dei successivi pagamenti e tempi);
- applicazione di penali (entità, causale della penale ed obiettivi di riferimento, data di applicazione, ammontare complessivo delle penali applicate fino a quel momento).

### 6.3. Livelli di servizio conseguiti

L'uso di grafici e tabelle è consigliato per descrivere gli scostamenti tra livelli rilevati e contrattualmente previsti e il loro andamento nel tempo. In particolare devono essere fornite le informazioni seguenti:

- valutazione di sintesi sul raggiungimento dei livelli di servizio previsti;
- verifica dell'accuratezza e della validità delle misure prodotte dal Fornitore (rappresentatività del campione di misure analizzate, attendibilità degli esiti della verifica);
- misura dei livelli di servizio e confronto con i valori soglia previsti;
- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamento nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

### 6.4. Rispetto di ulteriori eventuali vincoli contrattuali

Ulteriori vincoli possono essere posti relativamente a: quantità, qualità e turnover delle risorse impegnate dal Fornitore; quantità, qualità, tempestività di consegna e aggiornamento della documentazione relativa a progettazione, governo del contratto, installazione, gestione e utilizzo di prodotti e servizi; risultati della valutazione della soddisfazione degli utenti finali interni all'Istituto riguardo ai beni e servizi oggetto della fornitura. In questo caso devono essere illustrate:

- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamenti nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

### 6.5. Gestione delle non conformità rilevate

- breve descrizione delle non conformità rilevate e delle eventuali azioni correttive identificate e/o messe in atto (massimo 5 righe per ciascuna di esse);
- stato delle non conformità (aperte, concluse);
- pianificazione delle azioni correttive (destinatario dell'azione, data di inizio e di fine previste);
- consuntivazione delle azioni correttive (data di inizio e di fine effettive, esiti);
- prospetti statistici relativi all'andamento nel tempo del numero di non conformità rilevate e sulla tempestività di risoluzione.

## 7.3 STRUTTURA DEL RENDICONTO MENSILE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO

Il Monitore dovrà predisporre un rendiconto mensile delle attività di monitoraggio svolte. Il rendiconto dovrà essere prodotto per ognuno dei contratti sottoposto a monitoraggio.

Il Rendiconto dovrà essere prodotto in formato elettronico nonché reso disponibile nella Base Informativa del Monitoraggio.

Mensilmente, il Monitore dovrà consegnare anche un copia cartacea del Rendiconto al Referente INPDAP del contratto monitorato.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre una integrazione alla suddetta struttura.

1. **Stato di avanzamento delle attività** (*avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale - nominativa - con le relative giornate effettive impiegate, servizio reso e contratto monitorato, prodotti intermedi e finali approvati, variazione avanzamento rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate*)
2. **Piano di recupero** (*Da compilare in caso di ritardo: azioni correttive, tempificazione delle attività residue e stima a finire*)
3. **Autocertificazione dei livelli di servizio resi** (*misura dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato Tecnico*)
4. **Rapporto di rilevazione delle presenze** (*figura professionale, nominativo risorsa, giorni attività, ore lavorate, oggetto dell'attività.*)

## **7.1 STRUTTURA DEL RAPPORTO SEMESTRALE SULL'ANDAMENTO DEI CONTRATTI MONITORATI**

Si veda per la struttura di questo rapporto quanto precisato al precedente paragrafo 5.1.7.



## **8 STRUTTURA E CONTENUTI DELLA DOCUMENTAZIONE DI PIANIFICAZIONE E RISCONTRO DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP**

---

I documenti da sottoporre all'approvazione dell'Istituto nell'ambito del servizio di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP preposte al governo dell'ICT sono i seguenti:

- 1) Piano delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP;
- 2) Rendiconto mensile delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP;
- 3) Piano delle attività di affiancamento per addestramento operativo;
- 4) Rendiconto mensile delle attività di affiancamento per addestramento operativo;
- 5) Progetto formativo (con Piano operativo formazione);
- 6) Rendiconto trimestrale delle attività di formazione svolte.

La struttura del "Progetto formativo", del "Rendiconto trimestrale delle attività di formazione svolta", nonché degli "Attestati di frequenza" e dei "Questionari di soddisfazione dei discenti" è riportata nell'Allegato 3 a questo Capitolato.

La struttura del "Rendiconto mensile delle attività di addestramento con affiancamento" è riportata nell'Allegato 3. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre una integrazione alla suddetta struttura.

Di seguito viene definita la struttura degli altri documenti sopra citati.

### **8.1 STRUTTURA DEL PIANO DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO CONSULENZIALE ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP**

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e al PM INPDAP nel corso della fornitura, esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di lavoro, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione ed ai livelli di servizio che si intendono erogare. La prima versione di tale Piano deve essere inserita dal Monitore nell'Offerta tecnica.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata.

#### **1. Dati identificativi del documento**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo della versione;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione dell'Istituto;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

#### **2. Indice**

**3. Introduzione** (*descrizione degli scopi del progetto, attori coinvolti e responsabilità, descrizione dei macro obiettivi, scopo del documento*)

**3.1 Definizioni e acronimi** (*lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento*)

**3.2 Organizzazione del documento** (*descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

**3.3 Obiettivi e contenuti dei servizi previsti** (*descrizione sintetica delle componenti del servizio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio*)

**3.4 Evoluzione del Piano** (*momenti predefiniti di revisione del piano, eventi che richiedono revisioni estemporanee, modalità di approvazione e distribuzione del documento*)

**3.5 Eventuali cause di revisione del Piano** (*da compilare nelle emissioni successive alla prima. Descrizione delle cause che richiedono la modifica del piano e indicazione sintetica delle tipologia di modifica quali per esempio allocazione del personale, ritardi, variazioni di attività, etc.*)

#### **4. Organizzazione dei servizi**

**4.1 Struttura e responsabilità** (*descrizione della composizione gruppi di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità*)

**4.2 Sistema di comunicazione** (*tipologia di documenti trattati, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione*).

#### **5. Livelli di servizio e prodotti del servizio**

**5.1 Livelli di servizio** (*indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura*)

**5.2 Prodotti del servizio** (*descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione*)

**6. Schedulazione delle attività** (*descrizione della struttura delle attività da svolgere mediante diagrammi di tipo WBS, loro descrizione testuale sintetica, milestones, durata, legami di precedenza tra le attività, tipologia risorse allocate sulle attività*)

**6.1 Diagramma di GANTT** (*diagramma delle attività in cui in cui sono indicate le date di inizio e fine di ogni attività, i legami logici, lo stato di avanzamento e la data di rilevazione*).

**6.2 Impegno delle risorse** (*pianificazione dell'impegno di ogni risorsa sulle attività da svolgere*).

**7. Modalità di rendicontazione della conduzione delle attività** (*descrizione della struttura e dei contenuti dei documenti di rendicontazione, frequenza di emissione, destinatari, approvazioni*)

#### **8. Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio**

*(il curriculum deve contenere le informazioni di cui all'Allegato 2 del Capitolato).*

### **8.2 STRUTTURA DEL RENDICONTO SUI SERVIZI CONSULENZIALI DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI E DI PM INPDAP**

Il Monitore dovrà produrre con cadenza mensile un rapporto sull'andamento dei servizi di supporto erogati. Di seguito si riporta la struttura del documento.

#### **1. Dati identificativi del rapporto:**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo del rapporto;

- numero progressivo della versione (eventuale);
- periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autori e data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

## **2. Indice**

### **3. Sintesi direzionale**

*Deve fornire il quadro complessivo dello stato di attuazione dei servizi di supporto erogati, mettendo in evidenza le criticità riscontrate. L'uso di grafici e tabelle è consigliato.*

### **4. Riepilogo dei servizi erogati**

numero interventi iniziati e chiusi, solo iniziati o solo chiusi nel periodo di riferimento, per tipologia, e numero complessivo di interventi chiusi per tipologia, dall'inizio del contratto.

Durata media degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e dall'inizio del contratto.

N° di giorni-persona consumati alla data.

Livelli di servizio conseguiti nel periodo di riferimento.

Costo complessivo degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e costo complessivo cumulato dall'inizio del contratto.

### **STRUTTURA DELLE COMUNICAZIONI ESTEMPORANEE**

Tali documenti hanno lo scopo di comunicare formalmente eventi estemporanei rilevanti ai fini della corretta esecuzione della fornitura. Possono contenere:

- apertura /chiusura dei rilievi;
- verbalizzazioni di decisioni prese nelle riunioni con l'Istituto e il Fornitore;
- suggerimenti su varianti in corso d'opera;
- convocazioni di riunioni;
- pianificazione di visite ispettive;
- rapporti delle visite ispettive effettuate.

I contenuti minimi dei documenti di cui sopra sono indicati di seguito.

#### **a) Apertura/chiusura dei rilievi**

- identificativo;
- data di apertura;
- data di prevista chiusura;
- data di chiusura;
- classificazione relativa alla gravità;
- descrizione analitica del rilievo;
- soluzione proposta;
- soluzione adottata.

#### **b) Verbalizzazioni di decisioni**

- data riunione;
- elenco partecipanti e ruoli;
- ordine del giorno;
- descrizione dell'argomento e della decisione;
- riferimenti a verbali precedenti;
- schedulazione di riunioni successive sull'argomento.

#### **c) Convocazioni di riunioni**

- oggetto della riunione;
- data, ora e luogo di convocazione;
- partecipanti e ruoli;
- descrizione degli allegati;
- referente per informazioni.

#### **d) Visite ispettive**

Deve riportare le informazioni sull'attività ispettiva diretta condotta dal Monitore.

I contenuti del documento sono i seguenti:

- piano delle visite ispettive;
- rendicontazione delle visite ispettive effettuate dal Monitore e da Enti di certificazione;
- tracciamento dei rilievi relativi al processo produttivo, interventi correttivi proposti e loro stato.

### **8.3 STRUTTURA DEL PIANO DELLE ATTIVITÀ DI ADDESTRAMENTO OPERATIVO CON AFFIANCAMENTO**

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di affiancamento al personale INPDAP per addestramento operativo, esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di lavoro, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione ed ai livelli di servizio che si intendono erogare. La prima versione di tale Piano deve essere inserita dal Monitore nell'Offerta tecnica.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata.

#### **1. Dati identificativi del documento**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo della versione;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione dell'Istituto;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

#### **2. Indice**

#### **3. Introduzione** (*descrizione degli scopi del progetto, attori coinvolti e responsabilità, descrizione*

dei macro obiettivi, scopo del documento)

**3.1 Definizioni e acronimi** (lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento)

**3.2 Organizzazione del documento** (descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti)

**3.3 Obiettivi e contenuti dei servizi previsti** (descrizione sintetica delle componenti del servizio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio, impegno delle risorse)

- Obiettivi di affiancamento per figura professionale, numero previsto di risorse interessate;
- Descrizione dei percorsi di addestramento (competenze da trasferire, durate, descrizione delle attività);

**3.4 Evoluzione del Piano** (momenti predefiniti di revisione del piano, eventi che richiedono revisioni estemporanee, modalità di approvazione e distribuzione del documento)

**3.5 Eventuali cause di revisione del Piano** (da compilare nelle emissioni successive alla prima. Descrizione delle cause che richiedono la modifica del piano e indicazione sintetica delle tipologia di modifica quali per esempio allocazione del personale, ritardi, variazioni di attività, etc.)

#### **4. Organizzazione del servizio**

**4.1 Struttura e responsabilità** (descrizione della composizione gruppi di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità)

**4.2 Sistema di comunicazione** (tipologia di documenti, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione).

#### **5. Livelli di servizio e prodotti del servizio**

**5.1 Livelli di servizio** (indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura)

**5.2 Prodotti del servizio** (descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione)

**6. Schedulazione delle attività** (descrizione della struttura delle attività da svolgere mediante diagrammi di tipo WBS, loro descrizione testuale sintetica, milestones, durata, legami di precedenza tra le attività, risorse allocate sulle attività)

**6.1 Diagramma di GANTT** (diagramma delle attività in cui in cui sono indicate le date di inizio e fine di ogni attività, i legami logici, lo stato di avanzamento e la data di rilevazione).

**6.2 Impegno delle risorse** (pianificazione dell'impegno di ogni risorsa sulle attività da svolgere).

**7. Modalità di rendicontazione delle attività** (descrizione della struttura e dei contenuti dei documenti di rendicontazione, frequenza di emissione, destinatari, approvazioni)

#### **8. Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio**

(il curriculum deve contenere le informazioni di cui all'Allegato 2 del Capitolato).

## **8.4 STRUTTURA DEL RENDICONTO SUI SERVIZI DI ADDESTRAMENTO OPERATIVO TRAMITE AFFIANCAMENTO**

Il Monitore dovrà produrre con cadenza mensile un rapporto sull'andamento dei servizi di addestramento operativo del personale INPDAP tramite affiancamento. Di seguito si riporta la struttura del documento.

### **1. Dati identificativi del documento:**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo del rapporto;
- numero progressivo della versione (eventuale);
- periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autori e data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

### **2. Indice**

### **3. Sintesi direzionale**

*Deve fornire il quadro complessivo dello stato di attuazione dei servizi rendicontati, mettendo in evidenza le criticità riscontrate. L'uso di grafici e tabelle è consigliato.*

### **4. Riepilogo dei servizi erogati**

numero interventi iniziati e chiusi, solo iniziati o solo chiusi nel periodo di riferimento, per tipologia, e numero complessivo di interventi chiusi per tipologia, dall'inizio del contratto.

Durata media degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e dall'inizio del contratto.

N° di giorni-persona consumati alla data.

Livelli di servizio conseguiti nel periodo di riferimento.

Costo complessivo degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e costo complessivo cumulato dall'inizio del contratto.

### **5. Conclusioni**

La sezione deve sintetizzare i risultati complessivi raggiunti e precisare i problemi riscontrati nell'attività di affiancamento suggerendo interventi migliorativi sia di competenza del Monitore che dell'Istituto:

- sintesi del grado di soddisfazione degli utenti per gli aspetti organizzativi, logistici e per l'efficacia delle attività svolte nell'ottica del monitoraggio;
- criticità ricorrenti rilevate e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- Valutazione dei risultati conseguiti.

Al documento devono essere allegati i questionari, in forma anonima, compilati dagli utenti per la misura del grado di soddisfazione rispetto al servizio fruito.

## **9 STRUTTURA E CONTENUTI DELLA DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE**

---

I documenti da sottoporre all'approvazione dell'Istituto nell'ambito del servizio di supporto al conteggio dei punti funzione sono i seguenti:

1. Piano delle attività;
2. Rendiconto delle attività.

Di seguito viene definita la struttura di tali documenti. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre una integrazione alla suddetta struttura.

### **9.1 STRUTTURA DEL PIANO DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE**

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di supporto al conteggio dei punti funzione, esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di lavoro, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione ed ai livelli di servizio che si intendono erogare. La prima versione di tale Piano deve essere inserita dal Monitore nell'Offerta tecnica.

Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata.

#### **1. Dati identificativi del documento**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo della versione;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione dell'Istituto;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

#### **2. Indice**

**3. Introduzione** (*descrizione degli scopi del progetto, attori coinvolti e responsabilità, descrizione dei macro obiettivi, scopo del documento*)

**3.1 Definizioni e acronimi** (*lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento*)

**3.2 Organizzazione del documento** (*descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

**3.3 Obiettivi e contenuti dei servizi previsti** (*descrizione sintetica delle componenti del servizio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio, impegno delle risorse*)

**3.4 Evoluzione del Piano** (*momenti predefiniti di revisione del piano, eventi che richiedono revisioni estemporanee, modalità di approvazione e distribuzione del documento*)

**3.5 Eventuali cause di revisione del Piano** (*pagine: da compilare nelle emissioni successive alla prima. Descrizione delle cause che richiedono la modifica del piano e indicazione sintetica delle tipologia di modifica quali per esempio allocazione del personale,*

*ritardi, variazioni di attività, etc.)*

#### **4. Organizzazione dei servizi**

**4.1 Struttura e responsabilità** *(descrizione della composizione gruppi di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità)*

**4.2 Sistema di comunicazione** *(tipologia di documenti, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione).*

#### **5. Livelli di servizio e prodotti dei servizi**

**5.1 Livelli di servizio** *(indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura)*

**5.2 Prodotti del servizio** *(descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione)*

**6. Schedulazione delle attività** *(descrizione della struttura delle attività da svolgere mediante diagrammi di tipo WBS, loro descrizione testuale sintetica, milestones, durata, legami di precedenza tra le attività, risorse allocate sulle attività)*

**6.1 Diagramma di GANTT** *(diagramma delle attività in cui in cui sono indicate le date di inizio e fine di ogni attività, i legami logici, lo stato di avanzamento e la data di rilevazione).*

**6.2 Impegno delle risorse** *(pianificazione dell'impegno di ogni risorsa sulle attività da svolgere).*

**7. Modalità di rendicontazione delle attività svolte** *(descrizione della struttura e dei contenuti dei documenti di rendicontazione, frequenza di emissione, destinatari, approvazioni)*

#### **8. Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio di supporto**

*(il curriculum deve contenere le informazioni di cui all'Allegato 2 del Capitolato).*

### **9.2 STRUTTURA DEL RAPPORTO SUL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CONTEGGIO DEI PUNTI FUNZIONE**

Il Monitore dovrà produrre con cadenza mensile un rapporto sull'andamento del servizio di supporto al conteggio dei punti funzione svolto nel periodo.

Di seguito si presenta la struttura del documento.

#### **1. Dati identificativi del rapporto:**

- denominazione del Monitore;
- numero progressivo del rapporto;
- numero progressivo della versione (eventuale);
- periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autori e data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

#### **2. Indice**

#### **3. Sintesi per l'alta direzione**

*Deve fornire il quadro complessivo dello stato di attuazione del servizio erogato, mettendo in evidenza le criticità riscontrate. L'uso di grafici e tabelle è consigliato.*



#### **4. Riepilogo dei servizi erogati**

numero interventi iniziati e chiusi, solo iniziati o solo chiusi nel periodo di riferimento, per tipologia, e numero complessivo di interventi chiusi per tipologia, dall'inizio del contratto.

Durata media degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e dall'inizio del contratto.

N° di giorni-persona consumati alla data.

Livelli di servizio conseguiti nel periodo di riferimento.

Costo complessivo degli interventi chiusi nel periodo di riferimento e costo complessivo cumulato dall'inizio del contratto.

## **10 DISTRIBUZIONE E APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI DI RISCONTRO PRODOTTI DAL MONITORE**

---

I documenti di riscontro di cui ai precedenti capitoli, prima della consegna all'Istituto, devono essere preventivamente validati dal Referente del Monitore per lo specifico servizio e/o contratto monitorato. Tutti i documenti e gli eventuali allegati, comprese le eventuali versioni successive derivanti da richieste di modifica da parte dell'Istituto, dovranno essere recapitati in formato elettronico via e-mail al Referente INPDAP per il servizio cui si riferiscono e/o contratto monitorato e p.c. al Referente INPDAP del contratto di monitoraggio. Essi devono essere elaborabili nei formati elettronici supportati dalle più comuni piattaforme di produttività individuale su personal computer.

Le eventuali conversioni dai formati resi disponibili dal Monitore all'ambiente in uso presso l'Istituto saranno a cura del Monitore stesso. Per ogni documento consegnato il Referente INPDAP per il monitoraggio del contratto cui si riferisce il documento trasmesso emette un attestato di ricevuta al Monitore.

I documenti consegnati devono essere registrati nella Base Informativa del Monitoraggio, a cura del Monitore.

I documenti per i quali è prevista l'approvazione da parte dell'Istituto seguono il seguente iter procedurale:

1. consegna del documento all'Istituto con le modalità sopra indicate;
2. valutazione del documento da parte dell'Istituto che formalizza l'approvazione del documento oppure segnala i motivi per cui il documento non è approvato, distinguendo tra non conformità allo standard di riferimento del documento e/o non adeguatezza dei contenuti. La relazione è consegnata al Referente del Monitore che emette una ricevuta all'Istituto;
3. se il documento non è approvato, il Monitore è tenuto ad effettuare le modifiche in coerenza con quanto indicato nella relazione ed a ripetere l'esecuzione dei punti 1 e 2 fino ad approvazione del documento, ferma restando la facoltà dell'Istituto di applicare le penali in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio previsti.

## 11 BASE INFORMATIVA DEL MONITORAGGIO

---

INPDAP intende disporre delle informazioni raccolte e prodotte dal Monitoraggio in una apposita Base Informativa. Questa Base Informativa deve essere considerata anche un possibile supporto per un eventuale “cruscotto” direzionale del contratto di monitoraggio, che permetta alle funzioni manageriali dell'Istituto di disporre di dati aggregati e sintetici sull'andamento del contratto e di poter accedere in modo strutturato alla documentazione prodotta dal monitore.

Nella Base Informativa del monitoraggio va inserito l'insieme di tutte le informazioni attinenti ai contratti monitorati messe a disposizione dell'Istituto dal Fornitore o prodotte dal Monitore.

Va anche inserita la rendicontazione sulle attività svolte dal Monitore e la consuntivazione del consumo risorse dei vari servizi previsti dal contratto di monitoraggio.

La realizzazione e la alimentazione e gestione della Base Informativa è a carico del Monitore, così come la fornitura delle necessarie componenti hardware e software e la loro installazione, manutenzione e gestione nei sistemi INPDAP.

Per tutta la durata del contratto di monitoraggio il Monitore dovrà verificare, e garantire per i documenti di propria competenza e/o pertinenza, che la Base Informativa sia alimentata e costantemente e aggiornata con tutta la documentazione prevista da questo Capitolato.

Nell'Offerta tecnica il Monitore dovrà indicare come intende realizzare, alimentare e gestire la Base Informativa del Monitoraggio. La descrizione deve contenere, almeno

- Struttura e contenuto informativo (*diagramma della struttura delle informazioni e descrizione delle informazioni previste*).
- Individuazione e classificazione dei documenti gestiti (*descrizione della naming convention per i documenti da registrare e per le eventuali versioni successive dei medesimi*).
- Livelli di servizio (*descrizione degli indicatori per la misura del servizio di gestione della base informativa, metriche associate, valori di soglia*).
- Procedure di aggiornamento e backup della Base Informativa.
- Specifiche per la sicurezza e l'accesso ai dati da parte degli utenti.

Tutta la documentazione che il Monitore deve produrre secondo questo capitolato deve essere inserita nella Base Informativa del monitoraggio nella medesima scadenza prevista per la sua consegna al Referente dell'Istituto per il servizio cui si riferisce il documento. Va parimenti tempestivamente inserito nella Base Informativa ogni aggiornamento di tale documentazione realizzato dal Monitore.

## **12 REFERENTE INPDAP PER IL CONTRATTO DI MONITORAGGIO**

---

Il Referente INPDAP per il contratto di Monitoraggio rappresenta l'interlocutore al quale il Monitore dovrà fare riferimento costante durante il periodo contrattuale e per tutti i servizi oggetto del contratto di Monitoraggio.

Ad egli faranno riferimento i vari referenti INPDAP per il monitoraggio dei singoli contratti e per i vari servizi previsti da questo Capitolato. Il Referente di contratto avrà il compito di armonizzare le attività di controllo svolte dai singoli referenti e di produrre eventuali sintesi direzionali integrando le informazioni presenti nei singoli rapporti resi disponibili dal Monitore.

INPDAP nominerà il Referente del contratto di monitoraggio entro 10 (dieci) giorni solari a decorrere dalla data di validità del contratto.

## **13 DIRETTORE TECNICO DEL MONITORAGGIO**

---

Il Direttore Tecnico del Monitore del servizio di Monitoraggio deve coordinare l'attività dei vari Referenti del Monitore per i contratti oggetto di monitoraggio e i Referenti del Monitore per i diversi servizi oggetto di questo Capitolato.

Il Direttore Tecnico avrà il compito di armonizzare le attività di controllo svolte dai singoli Referenti e di produrre eventuali sintesi direzionali integrando le informazioni presenti nei singoli rapporti resi disponibili dai vari Referenti.

Il Direttore Tecnico sarà l'interlocutore dei referenti INPDAP del contratto di monitoraggio.

Il Monitore dovrà indicare il nominativo e il curriculum vitae del Direttore Tecnico nell'Offerta Tecnica. Il Direttore Tecnico non potrà essere sostituito se non con figura di competenza ed esperienza almeno pari o superiore e solo previa approvazione del Referente INPDAP per il contratto di monitoraggio.

Il referente INPDAP del contratto di monitoraggio potrà chiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del Direttore Tecnico.

## 14 RIEPILOGO DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE E SCADENZE DI CONSEGNA

Nella tabella che segue è riepilogato l'insieme dei documenti di pianificazione e di riscontro che il Monitore deve produrre nell'ambito dei contratti previsti da questo Capitolato.

	Documento	Cadenza consegna	Scadenza	Prima vers. In Offerta Tecnica	Rif. nel Capitolato
1	Piano delle attività di monitoraggio	All'avvio e su richiesta	entro 15 gg da decorrenza	si	Cap. 7
2	Rapporto sull'andamento di ogni contratto monitorato	mensile	entro il giorno 5 del mese successivo		Cap. 7
3	Rendiconto delle attività di monitoraggio svolte	mensile	entro il giorno 5 del mese successivo		Cap. 7
4	Piano delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM INPDAP	All'avvio e su richiesta	entro 15 gg da decorrenza	si	Cap. 8
5	Rendiconto mensile delle attività di supporto consulenziale alle funzioni manageriali e di PM	mensile	entro il giorno 5 del mese successivo		Cap. 8
6	Piano delle attività di affiancamento per addestramento operativo	All'avvio e su richiesta	entro 15 gg da decorrenza	si	Cap. 8
7	Rendiconto mensile delle attività di affiancamento per addestramento operativo	mensile	entro il giorno 5 del mese successivo		Cap. 8
8	Progetto formativo / Piano operativo formazione	All'avvio e su richiesta	entro 15 gg da decorrenza	si	App. 3
9	Rendiconto delle attività di formazione svolte	trimestrale	entro il giorno 5 primo mese trimestre successivo		App. 3
10	Attestati di frequenza	Al termine sessione	n.a.		App. 3
11	Questionari compilati di rilevazione della soddisfazione dei discenti	Al termine sessione	n.a.		App. 3
12	Piano delle attività di conteggio PF	All'avvio e su richiesta	entro 15 gg da decorrenza	si	Cap. 9
13	Rendiconto delle attività di conteggio PF	mensile	entro il giorno 5 del mese successivo		Cap. 9

## **ALLEGATI**

**Allegato 1** – Livelli di servizio e penali

**Allegato 2** – Caratteristiche delle risorse professionali richieste

**Allegato 3** – Struttura della documentazione progettuale del servizio di formazione e del questionario di verifica

## ALLEGATO 1 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale	
			Causale	Importo
<b>Tempestività nella presentazione della documentazione</b>				
LdS_1	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di Monitoraggio nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano di Monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_2	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di Monitoraggio	Ogni aggiornamento del Piano delle attività di Monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di richiesta della revisione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,05% (cinque per diecimila)  0,09% (nove per diecimila) dell'importo contrattuale.
LdS_3	Tempestività nella presentazione dei verbali di riunioni e di audit	Ogni verbale di riunione e di audit deve essere presentato al committente entro 3 giorni lavorativi dalla data di effettuazione dell'incontro	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,05% (cinque per diecimila) dell'importo contrattuale
LdS_4	Tempestività nella presentazione del Rendiconto delle attività di monitoraggio	Ogni Rendiconto delle attività di monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale .
LdS_5	Tempestività nella presentazione delle modifiche al Rendiconto delle attività di monitoraggio	Ogni modifica dei Rendiconti delle attività di monitoraggio deve essere sottoposta ad approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale.
LdS_6	Tempestività nella consegna del Rapporto sull'andamento dei contratti monitorati	I Rapporti devono essere consegnati entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale



L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale	
			Causale	Importo
<b>Tempestività nella presentazione della documentazione</b>				
LdS_7	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_8	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP	Ogni aggiornamento del Piano deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di richiesta della revisione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale.
LdS_9	Tempestività nella presentazione del Rendiconto delle attività di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP	Ogni Rendiconto delle attività deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale .
LdS_10	Tempestività nella presentazione delle modifiche al Rendiconto delle attività di supporto alle funzioni manageriali e di PM INPDAP	Ogni modifica dei Rendiconti deve essere sottoposta ad approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale.
LdS_11	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di affiancamento nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_12	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di affiancamento	Ogni aggiornamento del Piano deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di richiesta della revisione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_13	Tempestività nella presentazione del Rendiconto delle attività di affiancamento	Ogni Rendiconto delle attività deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale .

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale	
			Causale	Importo
<b>Tempestività nella presentazione della documentazione</b>				
LdS_14	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di formazione (Progetto formativo) nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,01% (uno per diecimila)  0,02% (due per diecimila) dell'importo contrattuale
LdS_15	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di formazione	Ogni aggiornamento del Piano deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di richiesta della revisione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale.
LdS_16	Tempestività nella presentazione del Rendiconto delle attività di formazione	Ogni Rendiconto delle attività deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 5 del primo mese del trimestre successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale.
LdS_17	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di supporto al conteggio dei PF nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_18	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di supporto al conteggio dei PF	Ogni aggiornamento del Piano deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di richiesta della revisione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
LdS_19	Tempestività nella presentazione del Rendiconto delle attività di supporto al conteggio dei PF	Ogni Rendiconto delle attività deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 5 del primo mese del trimestre successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5°  Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,1% (uno per mille)  0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale	
			Causale	Importo
<b>Rispetto degli standard documentali</b>				
LdS_20	Rispetto degli standard documentali	Il 100% dei documenti di riscontro sottoposti all'approvazione per le tipologie specificate deve risultare conforme agli standard documentali come specificato nel capitolato tecnico	Per ogni documento non conforme	0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
<b>Gestione del personale del Monitore</b>				
LdS_21	Tempestività nella sostituzione delle risorse	In caso di necessità il personale deve essere sostituito entro 5 giorni lavorativi dalla data di approvazione	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'inserimento di una risorsa	40% (quaranta per cento) del corrispettivo unitario giornaliero per la risorsa professionale in questione
LdS_22	Rispetto del mix del team di monitoraggio	La composizione % del mix del team di monitoraggio, per ogni contratto monitorato, deve essere pari a quella dell'Offerta tecnica	Per ogni giorno di monitoraggio in cui il mix non ha rispettato le specifiche	0,02% (due per decimila) dell'importo contrattuale
<b>Base Informativa Monitoraggio</b>				
LdS_23	Tempestività nell'inserimento nella Base informativa dei documenti prodotti dal Monitore (dopo approvazione)	Il 100% dei documenti prodotti dal Monitore ed approvati dall'Istituto devono essere presenti nella Base Informativa entro la scadenza prevista per la loro consegna all'Istituto.	Per ogni documento non presente nei tempi indicati	0,02% (due per decimila) dell'importo contrattuale
<b>Formazione</b>				
LdS_24	Efficienza ed efficacia del servizio	Il valore dell'indicatore si determina considerando i risultati dei questionari di verifica compilati dai discenti. Tale risultato si esprime attraverso una scala a quattro valori (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo). Il valore dell'indicatore, relativamente alla sessione di un corso, è espresso come rapporto % tra il numero di questionari con valore uguale o superiore a "buono" ed il numero totale dei questionari compilati.	Per ogni punto percentuale inferiore al 50%	0,02% (due per decimila) dell'importo contrattuale
LdS_25	Emissione degli attestati di frequenza	Il valore dell'indicatore si determina considerando l'effettiva emissione, a valle dell'intervento formativo, degli attestati di frequenza di tutti i partecipanti alle attività formative.	Mancanza di emissione degli attestati	0,01% (uno per decimila) dell'importo contrattuale per ogni attestato non emesso

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale	
			Causale	Importo
<b>Servizio di affiancamento per addestramento operativo</b>				
LdS 26	Efficienza ed efficacia del servizio	<p>Il valore dell'indicatore si determina considerando i risultati dei questionari di verifica compilati dal personale INPDAP affiancato.</p> <p>Tale risultato si esprime attraverso una scala a quattro valori (insufficiente, sufficiente, buono, ottimo). Il valore dell'indicatore è espresso come rapporto % tra il numero di questionari con valore uguale o superiore a "buono" ed il numero totale dei questionari compilati.</p> <p>La rilevazione va fatta ogni tre mesi.</p>	Per ogni punto percentuale inferiore al 50%	0,03% (tre per diecimila) dell'importo contrattuale

## ALLEGATO 2 – CARATTERISTICHE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

### CURRICULA PROFESSIONALI DEL PERSONALE COMPONENTE I GRUPPI DI LAVORO

Le competenze minime che, a diverso titolo ed in diversa misura, devono possedere le risorse professionali richieste per l'effettuazione dei servizi oggetto dell'Appalto sono riferibili ai seguenti temi:

#### ***contrattualistica informatica,***

- competenza sugli aspetti normativi ed operativi relativi al contratto di servizio ed all'appalto pubblico di servizi;
- esperienza nella stesura di capitolati di gara e di contratti per la fornitura di servizi ICT fondati sull'uso dei livelli di servizio ed in particolare di contratti per l'affidamento di servizi continuativi di conduzione, gestione, assistenza e manutenzione di Sistemi Informatici;

#### ***analisi organizzativa,***

- competenza sulle metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione di processi produttivi afferenti ai compiti istituzionali delle Amministrazioni ed al disegno dei relativi sistemi informativi automatizzati di supporto;
- esperienza di progettazione ed assessment dei processi amministrativi;
- gestione dei progetti,
- competenza nella scomposizione funzionale e segmentazione di progetti e nella definizione degli obiettivi contrattuali;
- esperienza di pianificazione e controllo di tempi, costi, risorse utilizzate e risultati ottenuti;
- capacità di sintesi e produzione della documentazione di supporto alla gestione delle attività ed alla valutazione dello stato avanzamento lavori;

#### ***assicurazione e gestione della qualità,***

- conoscenza delle norme per l'assicurazione e gestione della qualità applicabili al settore ICT (UNI EN ISO 9001:2000 e ISO 90003) e del sistema qualità italiano ed europeo;
- esperienza di verifiche ispettive sui processi produttivi afferenti ai servizi ICT, di collaudi di beni e servizi ICT, di sistemi informativi automatizzati;
- esperienza di assessment di progetti ICT, check-up e benchmark dei sistemi informativi;

#### ***ingegneria del software,***

- conoscenza degli attributi di qualità del software;
- conoscenza delle metodologie e dei processi di sviluppo e gestione del software e di metodologie per la valutazione della qualità di tali processi;
- competenza ed esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti per la specifica dei requisiti, la progettazione tecnica, la codifica ed il test del software;

- competenza nella stima e dimensionamento di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software;
- esperienza, ed eventuale certificazione di Enti esterni riconosciuti, per le attività di conteggio dei Function Point;

***tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni,***

- conoscenza dei principali Fornitori, prodotti, architetture, tecnologie, metodologie, tendenze, afferenti ai settori dell'informatica e delle telecomunicazioni.

***metodi e criteri di misura,***

- conoscenza ed esperienza di definizione e utilizzo di indicatori di qualità del processo, del prodotto e del servizio;
- conoscenza ed esperienza di applicazione di metriche, tecniche e strumenti di misura della qualità del software e dei servizi ICT.

Tutte le figure professionali proposte per il servizio debbono inoltre possedere una buona padronanza della lingua Italiana.

Di seguito si riporta il dettaglio delle competenze ed esperienze richieste alle singole tipologie di risorse professionali del monitore.

## **CONSULENTE SENIOR**

### *Conoscenze*

- contrattualistica relativa alle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni;
- normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche;
- economia e organizzazione aziendale, tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione;
- studi di fattibilità, analisi del rischio, piani di progetto;
- tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di verifiche ispettive (ISO 19011 e ISO 15504), realizzazione di piani di qualità;
- tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR, SPICE), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo;
- software engineering, cicli di vita del software (ISO 12207), attributi di qualità del software (ISO 126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point);
- pratica operativa come direttore dei lavori su contratti informatici di grande rilievo per lo sviluppo e la gestione di sistemi informativi;

### *Capacità*

- capacità di svolgere un'efficace azione di governo sui contratti e di controllare la soddisfazione del Committente;
- capacità di condividere e interpretare le strategie e gli obiettivi del Committente e di individuare le soluzioni organizzative e gli strumenti tecnologici di supporto.

- capacità di prendere decisioni e assumere rischi per individuare soluzioni che producano valore o risparmio per il Committente;
- capacità organizzative, di mediazione ed interrelazione, leadership e capacità di gestire gruppi e valutare le persone;
- capacità di pianificare e svolgere interventi di formazione per la crescita professionale delle risorse.

#### *Anzianità*

- se in possesso di laurea più di 15 anni di esperienza nel settore informatico, altrimenti più di 20 anni. In entrambi i casi almeno 6 degli anni di esperienza complessiva nel coordinamento di progetti informatici di grande rilievo.

#### *Anzianità nel ruolo*

- almeno 5 anni di esperienza specifica per il ruolo proposto.

#### *Direzione Lavori*

- Indicare esplicitamente se il Consulente assumerà il ruolo di Direttore Lavori per il Contratto.

## **CONSULENTE**

#### *Conoscenze*

- contrattualistica relativa alle tecnologie informatiche e delle telecomunicazioni;
- normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche
- tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione;
- realizzazione di studi di fattibilità, analisi del rischio, piani di progetto;
- tecniche e metodiche di quality management, norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di verifiche ispettive (ISO 15504), realizzazione di piani di qualità;
- tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR, SPICE), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo;
- software engineering, cicli di vita del software (ISO 12207), attributi di qualità del software (ISO 9126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point);
- pratica operativa all'interno di gruppi di monitoraggio di progetti di sviluppo e gestione di sistemi informativi gestionali;
- architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica;
- metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio.

#### *Capacità*

- capacità di garantire autonomia e competenza tecnica, prendere decisioni ed assumere iniziative nel rispetto dei vincoli dati, prevedere e valutare le implicazioni delle attività effettuate;
- capacità di presentare le risultanze ed i contenuti delle attività effettuate, scrivere ed esporre in modo fluido, articolato, con chiarezza, incisività e sintesi;
- capacità di negoziare e gestire impegni;

- capacità organizzative, di mediazione e gestione di gruppi di lavoro;
- capacità di garantire tempestività di risposta, collaborare costruttivamente nei processi di lavoro, mettere in comune e scambiare informazioni ed esperienze, offrire ascolto e supporto continuo, garantire accuratezza e qualità, garantire flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi;

#### *Anzianità*

- se in possesso di laurea più di 10 anni di esperienza complessiva nel settore informatico, altrimenti più di 15 anni. In entrambi i casi almeno 4 degli anni di esperienza complessiva in progetti informatici di grande rilievo.

#### *Anzianità nel ruolo*

- almeno 3 anni di esperienza specifica per il ruolo proposto.

### **CONSULENTE JUNIOR**

#### *Conoscenze*

- normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche;
- tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione;
- norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di verifiche ispettive (ISO 15504);
- software engineering, cicli di vita del software (ISO 12207), metodologie di analisi funzionale e dati, attributi di qualità del software (ISO IEC 9126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point);
- pratica operativa all'interno di progetti di sviluppo e gestione di sistemi informativi automatizzati;
- architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica;

#### *Capacità*

- capacità di scrivere ed esporre in modo fluido, articolato, con chiarezza, incisività e sintesi;
- capacità di garantire tempestività di risposta, collaborare costruttivamente nei processi di lavoro, mettere in comune e scambiare informazioni ed esperienze, offrire ascolto e supporto continuo, garantire accuratezza e qualità, garantire flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi.

#### *Anzianità*

- se in possesso di laurea più di 5 anni di esperienza complessiva nel settore informatico, altrimenti più di 7 anni. In entrambi i casi almeno 1 degli anni di esperienza complessiva in progetti informatici di grande rilievo.

### **CONSULENTE SENIOR ADDETTO ALLA FORMAZIONE**

#### *Conoscenze*

- Metodologie e tecniche formative;
- Tecniche e strumenti di comunicazione
- Metodologie per l'apprendimento di gruppo



- Approfondita conoscenza sulla normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche;
- Metodologie e strumenti per la gestione delle risorse umane
- Metodologie e tecniche di valutazione della formazione ivi compresa la preparazione e correzione di test di apprendimento e affiancamento utenti;
- norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di verifiche ispettive (ISO 15504);
- software engineering, cicli di vita del software (ISO 12207), metodologie di analisi funzionale e dati, attributi di qualità del software (ISO IEC 9126), stima e misura della quantità del software (COCOMO, Function Point);
- pratica operativa all'interno di progetti di sviluppo e gestione di sistemi informativi automatizzati;
- architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica;

#### *Capacità*

- capacità di esporre in modo fluido, articolato, con chiarezza, incisività e sintesi;
- capacità di pianificazione delle attività formative, coordinamento delle attività di erogazione, condivisione con il committente dei piani formativi.
- Identificazione dei target, predisposizione dei test di verifica e di gradimento
- Verifica livello di qualità e gradimento della formazione erogata

#### *Anzianità*

- se in possesso di laurea più di 8 anni di esperienza complessiva nel settore informatico, altrimenti più di 10 anni. In entrambi i casi almeno 5 degli anni di esperienza complessiva in progetti informatici di grande rilievo.

### **SCHEMA DEL CURRICULUM VITAE**

I curricula del personale addetto alle attività di monitoraggio, da presentare in sede di Offerta tecnica, dovranno essere conformi allo schema che segue. Le parti riportate in corsivo sono una spiegazione per la compilazione e devono essere cancellate.

#### **Dati Personali**

Nome e Cognome: può essere sostituito da una “sigla identificativa”. L'elenco dei nominativi corrispondenti alle sigle identificative riportate sui curricula sarà, in tal caso, inserito in apposita busta (come indicato nel Disciplinare di Gara) posta all'interno della busta B, che verrà aperta dall'INPDAP solo in caso di aggiudicazione.

NB: alla voce “inquadramento” indicare espressamente se si tratta di “consulente esterno”

Data di nascita:

Diploma Superiore - voto:

Diploma di Laurea - voto:

Inquadramento attuale – dal:

#### **Formazione post-diploma/laurea**

Indicare per ogni triennio l'elenco dei corsi di formazione/addestramento seguiti specificando

sinteticamente gli argomenti, la durata in ore, la società che ha erogato il corso, e l'eventuale superamento di esami.

### **Esperienza lavorativa**

Indicare le esperienze lavorative svolte a partire da quelle più recenti specificando le seguenti informazioni:

**Dal – al:**

**Società:** nome della società, mercato principale di riferimento, principali linee di business

**progetto/funzione:** Descrizione dal punto di vista tecnologico/funzionale

**dimensioni:** budget, numero. persone , durata

**ruolo:** Indicare il grado di responsabilità (es. capo progetto, responsabile di area,etc.), il numero delle persone coordinate

**attività svolte:** descrizione dei compiti svolti evidenziando quelli inerenti il monitoraggio

### **Competenze professionali**

In questa sezione si devono indicare le conoscenze professionali maturate nel corso del periodo di lavoro attinenti alle attività di monitoraggio previste nella circolare AIPA CR 38/2001. Di seguito si elencano le competenze di interesse da indicare con il relativo livello di competenza: assente, in acquisizione, medio, buono, ottimo. Per ciascuna voce si richiede anche di fare riferimento ai corsi formativi e alle esperienze sopra riportati:

- 1) Business plan e Studi di fattibilità
- 2) Governo e gestione dei contratti
- 3) Controllo e gestione dei progetti
- 4) Analisi di problematiche organizzative
- 5) Conduzione di audit di 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> parte
- 6) Analisi di problematiche sulla sicurezza
- 7) Analisi e valutazione dei rischi
- 8) System and Network Management
- 9) Assessment del software
- 10) Conteggio dei Function Point secondo le regole IFPUG

È ammessa l'aggiunta di voci che, sempre con riferimento alla circolare AIPA CR 38/2001, si ritengono utili per una migliore valutazione del professionista.

### **Conoscenze informatiche strumentali**

Indicare gli strumenti di supporto alle attività di project management, realizzazione di sistemi informativi, studi di fattibilità, controllo qualità dei prodotti/servizi, di cui si ha un'effettiva capacità di utilizzo.

## ALLEGATO 3 – FORMAZIONE: STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE PROGETTUALE E DEL QUESTIONARIO DI VERIFICA

### PROGETTO FORMATIVO

Il documento ha lo scopo di illustrare il progetto di formazione del personale INPDAP sulle tematiche del monitoraggio con l'obiettivo di fornire le conoscenze necessarie a svolgere le attività di monitoraggio sui contratti di fornitura di prodotti ICT. Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

- 1 Descrizione degli obiettivi di formazione**
- 2 Programma didattico** (*percorsi formativi per tipologia di figura professionale da formare, relativi obiettivi e contenuti degli interventi di formazione*)
  - 2.1 Percorso formativo (A)** (*competenze ed esperienze pregresse minime del personale da formare, individuazione delle unità didattiche e vincoli di sequenza, durata, modalità di valutazione dell'apprendimento alla fine del percorso*)
  - 2.2** .....
  - 2.3 Percorso formativo (N)**
- 3 Descrizione delle unità didattiche**
  - 3.1 Unità didattica (A)** (*programma degli argomenti, propedeuticità, docenti, tipo di esercitazioni, strumenti di supporto alla didattica, materiale didattico, durata, modalità di valutazione dell'apprendimento*)
  - 3.2** .....
  - 3.3 Unità didattica (N)**
- 4 Piano operativo**
  - 4.1 Sessioni delle unità didattiche e partecipanti** (*individuazione del numero di sessioni necessarie per unità didattica, docente per sessione ed elenco dei partecipanti, aule*)
  - 4.2 Descrizione delle Procedure di gestione** (*convocazione dei partecipanti, verifica della presenza delle attrezzature didattiche necessarie e del loro funzionamento, consegna del materiale didattico, rilevazione delle presenze, rilascio degli attestati*)
- 5 Risorse previste** (*deve riportare il numero e la classificazione professionale delle risorse necessarie e il nome del referente del Monitore per l'intervento*)
- 6 Allegati**
  - 6.1** Curricula dei docenti e tutor
  - 6.2** Questionari per la valutazione dell'apprendimento

### QUESTIONARIO DI VERIFICA

#### Questionario di valutazione degli interventi di formazione

**Titolo del corso:**

**Durata:**

**Periodo di erogazione:**

**Docente:**

N.	Valutazione dell'organizzazione	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
1.	Ha ricevuto la scheda informativa del corso (argomenti e durata, materiale didattico, docenti e tutor)				
2.	Sono stati rispettati gli orari previsti dal programma del corso?				
3.	Ha ricevuto la documentazione prevista ed il materiale di supporto (cancelleria)?				
4.	Come giudica le attrezzature didattiche?				

N.	Valutazione del docente	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
5.	Come valuta la capacità espositiva del docente?				
6.	Come valuta il grado di conoscenza e padronanza della materia trattata?				
7.	Il docente ha svolto l'intero programma previsto?				
8.	Il docente ha fatto un uso appropriato delle tecniche, metodologie, e supporti tecnologici?				
9.	Come valuta le esercitazioni?				

N.	Valutazione del materiale didattico	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
10.	Ritiene che la documentazione didattica fornita sia adeguata?				
11.	Esprima un giudizio sulla qualità della documentazione didattica?				

Attenzione: Non modificare le informazioni sottostanti

#### Valutazione complessiva:

- ad ogni domanda assegnare i seguenti valori:
  - "1" se la risposta è "insufficiente"
  - "2" se la risposta è "sufficiente"
  - "3" se la risposta è "buono"
  - "4" se la risposta è "ottimo"
- calcolare il valore medio ( $V_m$ ) sommando i valori delle domande e dividendo il risultato per 11
- assegnare il valore complessivo al questionario come segue:
  - "**insufficiente**" se  $V_m < 1,5$

"**sufficiente**" se  $1,5 \leq Vm < 2,5$

"**buono**" se  $2,5 \leq Vm < 3$

"**ottimo**" se  $Vm \geq 3,5$

#### **ATTESTATO DI FREQUENZA**

Il documento dovrà contenere le seguenti informazioni:

- società erogatrice;
- titolo del corso;
- durata;
- periodo di erogazione;
- nome del discente;
- nome e firma del docente.

La struttura del documento dovrebbe essere conforme alla seguente:

### **Ragione Sociale della Società erogatrice**

Si attesta che

### **Nome e cognome del partecipante**

ha partecipato al corso

### **Titolo del corso**

tenutosi presso sede del corso

dal data inizio al data fine

Il coordinatore del corso  
Nome e Cognome  
Firma

## Rapporto dell'intervento formativo

Il documento ha lo scopo di rendicontare le attività di formazione svolte dal Monitore nel periodo di riferimento e presentare i risultati, per ogni singolo intervento, in termini di apprendimento e qualità di erogazione del corso.

In particolare il documento dovrà presentare le seguenti informazioni:

### a) Descrizione dei percorsi formativi e unità didattiche

La sezione deve descrivere gli obiettivi di formazione ed i relativi percorsi formativi, le unità didattiche e gli argomenti trattati. In particolare si richiede di descrivere:

- Obiettivi di formazione per figura professionale, numero previsto di formandi;
- Descrizione dei percorsi formativi (unità didattiche, propedeuticità, durate);

### b) Descrizione delle sessioni di formazione erogate nel periodo

La sezione deve elencare le sessioni didattiche svolte nel periodo indicando per ognuna le seguenti informazioni:

- Titolo e contenuti del corso
- docente, elenco dei partecipanti e presenze;
- durata del corso;
- descrizione del materiale didattico consegnato;
- valutazione del livello di apprendimento dei partecipanti misurato mediante questionari di entrata e uscita, proposte di azioni di miglioramento per gli interventi futuri;
- valutazione del grado di soddisfazione dei partecipanti misurato mediante questionari di uscita.

### c) Conclusioni

La sezione deve sintetizzare i risultati complessivi raggiunti e precisare i problemi riscontrati nell'erogazione dei corsi suggerendo interventi migliorativi sia di competenza del Monitore che dell'Istituto:

- sintesi del grado di soddisfazione degli utenti per gli aspetti organizzativi e logistici;
- livelli di servizio conseguiti;
- costo complessivo dei corsi effettuati nel periodo;
- criticità ricorrenti rilevate e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- valutazione dei risultati conseguiti.

Al documento devono essere allegati i fogli di rilevazione delle presenze del personale discente, questionari, in forma anonima, di soddisfazione degli utenti e di misura del livello di apprendimento.