



**ISTITUTO NAZIONALE DI PREVIDENZA PER I
DIPENDENTI DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA**

Servizi di MONITORAGGIO
per il
Programma di Normalizzazione
del Sistema Informativo dell'Istituto

CAPITOLATO TECNICO

Area Organizzazione Formazione e Sistemi Informativi

INDICE DEL DOCUMENTO

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | PREMESSA..... | 4 |
| 1.1 | TERMINOLOGIA E ACRONIMI | 4 |
| 2 | IL CONTESTO DEL PROGRAMMA DI NORMALIZZAZIONE DEL SI INPDAP..... | 5 |
| 2.1 | AMBITO DI APPLICAZIONE DEI SERVIZI | 7 |
| 2.2 | SISTEMA ISTITUZIONALE TRAMITE RIUSO | 8 |
| 2.3 | SISTEMA ISTITUZIONALE TRAMITE REINGEGNERIZZAZIONE | 11 |
| 2.4 | SISTEMA DI AUTOGOVERNO TRAMITE RIUSO | 13 |
| 2.5 | PROGETTI SPECIFICI | 16 |
| 2.5.1 | <i>Progetti Gruppo A</i> | 16 |
| 2.5.2 | <i>Progetti Gruppo B</i> | 17 |
| 2.5.3 | <i>Progetti Gruppo C</i> | 18 |
| 2.5.4 | <i>Progetti Gruppo D</i> | 19 |
| 2.6 | PROGETTI TRASVERSALI..... | 20 |
| 2.6.1 | <i>Telematizzazione dei flussi informativi provenienti da Enti e PPAA</i> | 20 |
| 2.6.1.1 | utilizzo del canale ENTRATEL | 20 |
| 2.6.1.2 | accordo con ANCITEL | 20 |
| 2.6.2 | <i>Protocollo Informatico e gestione documentale</i> | 20 |
| 2.6.3 | <i>Affidabilità del Sistema Informatico</i> | 20 |
| 2.7 | SERVIZI E PROGETTI PER L'INTEGRAZIONE..... | 21 |
| 2.8 | MANUTENZIONE DEGLI ATTUALI SISTEMI..... | 22 |
| 2.9 | RAZIONALIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI TECNOLOGICI HARDWARE E SOFTWARE | 23 |
| 2.10 | ACQUISIZIONE E GESTIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO DELL'INPDAP..... | 24 |
| 3 | ORGANISMO DI SUPERVISIONE E CONTROLLO (OSC) | 25 |
| 4 | IL FORNITORE DEI SERVIZI DI INTEGRAZIONE..... | 27 |
| 5 | I SERVIZI DI MONITORAGGIO - OGGETTO DELL'APPALTO | 30 |
| 5.1 | TIPOLOGIA DEI SERVIZI RICHIESTI | 31 |
| 5.1.1 | <i>Supporto alla Direzione dei lavori</i> | 31 |
| 5.1.1.1 | Gestione delle attività..... | 31 |
| 5.1.1.2 | Monitoraggio adempimenti e livelli di qualità contrattualmente previsti,..... | 31 |
| 5.1.1.3 | Definizione azioni correttive e preventive | 32 |
| 5.1.1.4 | Assistenza al collaudo..... | 32 |
| 5.1.1.5 | Verifica della Base Informativa (BIP) | 32 |
| 5.1.1.6 | Elaborazione relazioni periodiche,..... | 32 |
| 5.1.2 | <i>Consulenza</i> | 33 |
| 5.1.2.1 | Gestione dei rischi..... | 33 |
| 5.1.2.2 | Verifica e valutazione dei sistemi di sicurezza | 33 |
| 5.2 | DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI SUI CONTRATTI OGGETTO DEL MONITORAGGIO | 33 |
| 6 | MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI..... | 35 |
| 6.1 | MODALITÀ SPECIFICHE PER LA DIREZIONE DEI LAVORI..... | 35 |
| 6.1.1 | <i>Rilevazione dei dati</i> | 35 |
| 6.1.2 | <i>Analisi dei dati</i> | 36 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 6.1.3 | <i>Gestione delle non conformità</i> | 36 |
| 6.1.4 | <i>Criteri di attivazione</i> | 37 |
| 6.1.5 | <i>Criteri di chiusura</i> | 37 |
| 6.1.6 | <i>Documentazione di riferimento</i> | 37 |
| 6.1.7 | <i>Documentazione da produrre</i> | 37 |
| 6.2 | MODALITÀ SPECIFICHE PER LA CONSULENZA | 38 |
| 6.2.1 | <i>Criteri di attivazione</i> | 38 |
| 6.2.2 | <i>Criteri di chiusura</i> | 38 |
| 6.2.3 | <i>Documentazione di riferimento</i> | 39 |
| 6.2.4 | <i>Documentazione da produrre</i> | 39 |
| 6.3 | GESTIONE DELLE RISORSE | 39 |
| 6.3.1 | <i>Mix delle figure professionali</i> | 39 |
| 6.3.2 | <i>Competenze</i> | 39 |
| 6.4 | PIANIFICAZIONE E RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ | 40 |
| 6.5 | DISTRIBUZIONE E APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI | 41 |
| 6.5.1 | <i>Struttura del Piano delle attività di monitoraggio</i> | 42 |
| 6.5.2 | <i>Struttura del Rendiconto delle attività di Monitoraggio</i> | 44 |
| 6.5.3 | <i>Struttura del Rapporto sull'andamento dei contratti monitorati</i> | 45 |
| 6.5.4 | <i>Struttura delle Comunicazioni estemporanee</i> | 49 |
| 7 | GESTIONE DELLA BASE INFORMATIVA DI PROGETTO | 50 |
| 8 | ANNESSO1 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI | 51 |
| 8.1 | LDS PER TEMPESTIVITÀ DOCUMENTAZIONE | 51 |
| 8.2 | LDS PER RISPETTO STANDARD DOCUMENTALI | 52 |
| 8.3 | LDS PER GESTIONE DEL PERSONALE DEL MONITORE..... | 52 |
| 8.4 | LDS SULLA COMPLETEZZA E CORRETTEZZA DELLA BIP | 52 |
| 8.5 | PENALI PER IL MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO | 53 |
| 9 | ANNESSO 2 – FIGURE PROFESSIONALI | 55 |
| 9.1 | CURRICULA PROFESSIONALI DEL PERSONALE COMPONENTE I GRUPPI DI LAVORO | 55 |
| 9.1.1 | <i>Consulente Senior</i> | 55 |
| 9.1.2 | <i>Consulente</i> | 56 |
| 9.1.3 | <i>Consulente Junior</i> | 57 |
| 9.2 | SCHEMA DEL CURRICULUM VITAE..... | 58 |
| 10 | ANNESSO 3 – SCHEDE REFERENZE SU FORNITURE ANALOGHE | 60 |

1 Premessa

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, 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. L'attività di monitoraggio, i cui criteri e modalità sono stati precisati da CNIPA (ex AIPA), con la circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38 è intesa a massimizzare il grado di conseguimento delle finalità del contratto, e consiste in un sistema di operazioni di controllo riguardanti l'intero ciclo di vita di un sistema informativo automatizzato, con particolare riferimento:

- ✓ alla congruità del progetto con le linee strategiche del piano triennale;
- ✓ alla validità dello studio di fattibilità;
- ✓ alla corrispondenza dei prodotti/servizi progettuali con l'offerta tecnica;
- ✓ al rispetto degli obblighi contrattuali e di quanto enunciato nel capitolato di gara;
- ✓ alla verifica della opportunità di varianti;
- ✓ all'efficacia e l'efficienza della soluzione realizzata in relazione alle aspettative implicite ed esplicite dell'Istituto committente.

Il presente documento contiene le specifiche tecniche richieste per lo svolgimento, da parte del soggetto aggiudicatario, d'ora in avanti denominato "Monitore", dei servizi di monitoraggio dell'insieme dei contratti, afferenti il "Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo INPDAP", nel seguito richiamato anche con "Programma SIN" o "Programma", stipulati, in corso di stipula e da stipulare tra l'Istituto INPDAP, di seguito richiamato anche come "Istituto", e Società e/o RTI, di seguito indicati con il nome di "Fornitore" o "Monitore".

1.1 Terminologia e acronimi

Nell'ambito del presente documento vengono usati i seguenti termini ed acronimi:

| 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. |



| Acronimo | Descrizione |
|---------------------------|--|
| 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 |
| OSC | Organismo di Supervisione e Controllo |
| Monitore | Società fornitrice dei servizi di supporto alla Direzione Lavori |
| NC | Non Conformità |
| Programma | Programma di Normalizzazione del SI INPDAP |
| Programma SIN | Programma di Normalizzazione del SI INPDAP |
| 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 |

2 Il contesto del Programma di Normalizzazione del SI INPDAP

Come descritto nello studio di fattibilità relativo alla Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto, sottoposto a parere del CNIPA con nota 1° settembre 2004 prot. n° 2837 che ha emesso parere favorevole il 4/11/2004 n. 8/2004, l'Istituto ha rilevato la necessità di realizzare una profonda revisione del suo sistema informativo tale da consentire il raggiungimento di una soluzione complessiva alle problematiche dell'Ente, con tempi e costi determinati, aprendo nel contempo la strada ad una graduale evoluzione del un livello di operatività in relazione alle esigenze istituzionali e di autogoverno.

Il Programma è stato già avviato con l'attivazione di alcuni progetti prioritari, affidati "in anticipata esecuzione" a società detentrici di specifico know-how sulle tematiche di interesse, ed ha un completamento stimato per il terzo trimestre 2008.



Si prevede una spesa complessiva di circa **161** Milioni di Euro per contratti/progetti affidati sia tramite procedure di evidenza pubblica, sia (minoritariamente) tramite affidamento diretto a soggetti istituzionali (CNIPA, Agenzia delle Entrate, Ancitel) e a società/RTI che hanno sviluppato o attualmente gestiscono gli applicativi INPDAP, che detengono specifici know-how sulle tematiche previdenziali e competenze dell'ambiente INPDAP e degli applicativi INPS acquisiti per essere impiegati tramite la tecnica del "riuso".

Il Programma prevede infatti sia lo sviluppo sia il "riuso" di applicativi a copertura delle funzioni precedentemente non informatizzate, sia il completamento di quelle già parzialmente informatizzate; oltre ad interventi mirati ad elevare l'efficacia operativa delle funzioni attualmente operative e l'avvio coerente e graduale del sistema normalizzato.

Il Programma si articola quindi sui seguenti principali obiettivi operativi:

- Introduzione di nuove funzionalità necessarie o utili al sistema istituzionale e di autogoverno.
- Reingegnerizzazione delle aree applicative presenti nel sistema informativo attualmente in produzione finalizzata alla revisione delle funzionalità esistenti.
- Razionalizzazione dell'hardware esistente con unificazione delle piattaforme tecnologiche e potenziamento delle capacità elaborative e delle risorse per la memorizzazione e il salvataggio dei dati.
- Bonifica e completamento dei dati presenti nelle Banche Dati.
- Adesione a servizi di altri enti istituzionali per la gestione di problematiche comuni a tutte le PA come Protocollo Informatico e Business Continuity.
- Manutenzione degli attuali sistemi applicativi per esigenze immediate ed urgenti.

Il Programma SIN è costituito da un insieme di *progetti* i cui obiettivi da raggiungere sono esprimibili in termini di qualità, effort e tempo. Più specificatamente, in questo contesto definiamo "progetto" ogni insieme di attività che produce risultati osservabili e che può essere oggetto di pianificazione di dettaglio; i risultati di un progetto, o dove previsto di un sottoprogetto, così definito sono oggetto di verifica o di collaudo.

La struttura logica del Programma può essere così di seguito rappresentata:

| | | | |
|------------------|-------------|--------------|--------------------|
| Programma | Contratto 1 | Progetto 1 | Sotto Progetto 1 |
| | | | Sotto Progetto 2 |
| | | | |
| | | | |
| | | Progetto m | Sotto Progetto 1 |
| | | | |
| | | | |
| | Contratto n | Progetto n.1 | Sotto Progetto n.1 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Per conseguire il pieno successo, l'attuazione del Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto dovrà necessariamente raccordare e sincronizzare una serie di progetti strettamente correlati che pur insistendo sullo stesso contesto sono tra loro eterogenei quanto a contenuti e obiettivi specifici.

2.1 Ambito di applicazione dei servizi

Le iniziative e gli interventi di Normalizzazione del Sistema informativo che l'Istituto intende sottoporre a monitoraggio si articolano nelle aree di intervento descritte nei paragrafi che seguono, ognuna delle quali può comprendere più contratti e/o progetti realizzativi.

Nella tabella seguente si riporta un quadro riepilogativo dei contratti costituenti il Programma SIN, oggetto dell'azione di monitoraggio, nel quale sono rappresentati, in via esemplificativa, sia i valori economici sia l'attuale stima temporale.

Tabella 1 Schema economico/temporale dei contratti costituenti il Programma SIN

| Contratti | Valore € (IVA escl.) | 2004 | | 2005 | | 2006 | | 2007 | | 2008 | | 2009 | |
|--|----------------------|------|--|------|--|------|--|------|--|------|--|------|--|
| | | | | | | | | | | | | | |
| Sistema Istituzionale tramite Riuso (*) | 42.656.263 | | | | | | | | | | | | |
| Sistema Istituzionale tramite Reingegnerizzazione (#) | 19.648.683 | | | | | | | | | | | | |
| Sistema autogoverno tramite riuso (*) | 9.007.772 | | | | | | | | | | | | |
| Progetti specifici | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Gruppo A (*)</i> | 2.045.574 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Gruppo B (Cartolarizzazioni dei crediti e dei mutui agli enti) (*)</i> | 1.579.120 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Gruppo C (Adeguamento TFR) (*)</i> | 490.000 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Gruppo D (Razionalizzazione rapporti con il Fisco) (**)</i> | 4.800.000 | | | | | | | | | | | | |
| Progetti trasversali (+) | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Flussi Informativi da Enti e PPAA - Convenzione con Agenzia Entrate(Entratel)</i> | 2.448.900 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Flussi Informativi da Enti e PPAA - Convenzione con ANCI (Ancitel)</i> | 500.000 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Protocollo Informatico e Servizi RUPA</i> | 31.576.540 | | | | | | | | | | | | |
| <i>Business Continuity (adesione al CUB)</i> | 8.000.000 | | | | | | | | | | | | |
| Servizi e Progetti di integrazione (*) | 6.504.179 | | | | | | | | | | | | |
| Razionalizzazione ambienti tecnologici (#) | 8.400.000 | | | | | | | | | | | | |

| Contratti | Valore € (IVA escl.) | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|--|----------------------|------|------|------|------|------|------|
| Servizi relativi al contratto di “Acquisizione e gestione delle postazioni di lavoro dell’INPDAP” (#) | 11.311.139 | | | | | | |
| Manutenzione attuali sistemi (+): <i>Servizi informatici di tipo applicativo e sistemistico</i> <i>Manutenzione evolutiva NSI</i> <i>Manutenzione sistema pagamento pensioni</i> <i>Manutenzione Sistema TFR e Pensione Complementare</i> <i>Manutenzione sistema di cartolarizzazione</i> <i>Manutenzione evolutiva interna</i> | 12.430.000 | | | | | | |
| Totali | € 161.398.170 | | | | | | |

(*) Parere CNIPA fornito. Contratto in esecuzione

(**) Parere CNIPA sospeso in attesa ulteriori elementi

(#) Parere CNIPA fornito. Gara in espletamento

(+) Trattativa privata

2.2 Sistema istituzionale tramite Riuso

Gli obiettivi degli interventi in tale area mirano a realizzare le funzionalità del sistema istituzionale con l'utilizzo del software INPS, mediante la tecnica del “riuso”, ed il loro eventuale completamento.

E' prevista una partenza “in parallelo” su più aree funzionali e, per ogni area, l'erogazione dei servizi di consulenza, sviluppo software, popolamento banca dati e gestione coesistenza, formazione, avviamento e, successivamente al rilascio, manutenzione, assistenza e supporto alla gestione operativa.

Servizi

E' prevista l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Sviluppo software

Le funzionalità INPS individuate come riferimento per l'Istituto, sono prevalentemente quelle relative alle applicazioni per la Gestione del Fondo Lavoratori Dipendenti e la Gestione del Fondo ex-INPDAI. Lo sviluppo previsto si articola su diversi progetti:

- ✓ Anagrafica amministrazioni e Iscritti - Aggiornamento ragione sociale / fusione / scorporo / cessazione
- ✓ Dichiarazioni mensili
- ✓ Entrate - Acquisizione importi attesi (accertamento)



- ✓ Verifica congruità dovuto/dichiarato/calcolato contribuzione (scomputo)
- ✓ Entrate per crediti, riscatti (TFS e pensioni), ricongiunzioni e contributi (riscossione)
- ✓ Monitoraggio Entrate e Morosità
- ✓ Posizione Assicurativa
- ✓ Estratto Conto
- ✓ Acquisizione domande WEB
- ✓ Avviamento consultazione/filo diretto
- ✓ Ricongiunzioni Pensioni
- ✓ Calcolo delle Pensioni
- ✓ Liquidazione Pensioni
- ✓ Attività sociali
- ✓ Crediti
- ✓ Fornitura e installazione prodotti hw e sw per lo sviluppo

2. *Gestione coesistenza Banca Dati*

Il servizio è volto a realizzare tutte le procedure necessarie per la transizione al nuovo sistema normalizzato, garantendo la coesistenza delle applicazioni del vecchio e del nuovo sistema, in linea con gli indirizzi dell'Istituto in merito all'architettura della banca dati.

3. *Popolamento Banca Dati*

In questo ambito devono essere realizzate le procedure di estrazione, trasformazione e popolamento dei dati per la migrazione dei dati dalla base dati attuale alla base dati del Sistema Istituzionale Normalizzato, in linea con gli indirizzi dell'Istituto in merito all'architettura della banca dati.

4. *Formazione*

La soluzione formativa richiesta prevede:

- ✓ formazione formatori, ovvero formazione in aula di personale dell'Istituto cui è demandata la formazione capillare e specifica degli utenti finali;
- ✓ presenza di strumenti di e-learning (CBT/ WBT), da affiancare ai tradizionali corsi in aula;
- ✓ assistenza e tutoring a supporto della formazione on-line;
- ✓ rilevazione della Customer Satisfaction al fine di valutare l'impatto dell'azione formativa.

5. *Avviamento in esercizio*

Il progetto prevede il completamento ed l'avvio in produzione degli interventi di normalizzazione del sistema istituzionale in modo graduale, anche nell'ottica di rendere più agevole possibile la presa in carico del nuovo sistema da parte delle strutture tecniche dell'Istituto che, nel contempo, devono comunque garantire la dismissione delle componenti via via sostituite e l'operatività dell'intero sistema. Al fine di supportare l'Istituto in queste fasi di avviamento/dismissione, critiche sia sotto il profilo organizzativo che operativo, al termine di ciascuna fase dovrà essere pianificato e fornito un servizio di supporto relativamente alle attività di collaudo e di avviamento in esercizio delle nuove funzionalità.

6. *Supporto alla gestione operativa*

In analogia con le considerazioni fatte per il servizio di Avviamento in esercizio, si richiede al Fornitore l'affiancamento del personale tecnico dell'Istituto, responsabile della gestione

operativa delle nuove procedure, supportandolo nelle diverse attività necessarie al loro corretto e regolare funzionamento.

7. Assistenza utenza

Il servizio richiesto è finalizzato ad assicurare in modo continuativo il supporto all'utente per l'esercizio del nuovo sistema e per il suo migliore utilizzo, e comprende le attività connesse con:

- ✓ la conduzione funzionale;
- ✓ l'help desk di II livello;
- ✓ il rilascio del sistema a fine periodo.

8. Manutenzione correttiva

Il servizio consiste nella manutenzione correttiva in garanzia delle procedure realizzate nell'ambito del Progetto e ai relativi interventi di manutenzione e comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale servizio è richiesto per tutta la durata del progetto e comunque per i 12 mesi successivi al rilascio dell'ultima applicazione.

9. Manutenzione evolutiva

Il servizio prevede l'esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo operante in ambiente di esercizio.

10. Predisposizione e gestione dell'ambiente di sviluppo.

Nelle more dell'attuazione della gara per l'approvvigionamento di hardware e software per il Sistema Informativo Normalizzato, è richiesta la fornitura di quanto necessario all'avvio delle attività improrogabili di progetto, in termini di approntamento dell'ambiente hardware e software di sviluppo nonché la relativa gestione operativa per 12 mesi inclusa la manutenzione delle componenti.

Durata

Il contratto ha una durata complessiva di circa 42 mesi.

Volume delle attività

Il volume delle attività da svolgere è indicativamente così di seguito riassumibile:

| Servizio | Parametro di riferimento | Quantità |
|--|---------------------------------|-----------------|
| Sviluppo | Punti Funzione | 150.000 |
| Manutenzione evolutiva | Punti Funzione | 12.500 |
| Conduzione del progetto | Giorni/persona | 1.540 |
| Consulenza | Giorni/persona | 6.672 |
| Supporto all'avviamento in esercizio e alla gestione operativa | Giorni/persona | 1.610 |
| Formazione | Giorni/persona | 3.168 |
| Assistenza utenti | Giorni/persona | 2.900 |

Dimensione economica



Il costo complessivo del progetto, congruito da CNIPA, è pari a € **42.656.263,00**, IVA esclusa.

2.3 Sistema Istituzionale tramite reingegnerizzazione

Gli obiettivi generali degli interventi in tale area, effettuati tramite reingegnerizzazione di applicazioni INPDAP, mirano alla revisione e completamento delle funzionalità parzialmente presenti nel sistema informativo attualmente in produzione; gli interventi previsti sono finalizzati, oltre che al completamento delle funzionalità, all'unificazione delle attuali piattaforme tecnologiche ed applicative oggi presenti.

Servizi

E' prevista l'erogazione dei seguenti servizi:

1. Sviluppo software

Lo sviluppo previsto si articola su diversi progetti:

- ✓ Anagrafica amministrazioni e Iscritti - Aggiornamento da comunicazioni delle Amministrazioni, iscritti, Sedi INPDAP
- ✓ Riscatti Fine Servizio
- ✓ Ricongiunzioni Fine Servizio
- ✓ Calcolo Trattamento di Fine Servizio e Liquidazione
- ✓ Previdenza Complementare
- ✓ Gestione Fascicolo (Indice Pratiche e Collocazione fisica delle Pratiche)
- ✓ Borse di studio
- ✓ Assicurazione sociale vita
- ✓ Vacanze studio
- ✓ Case di soggiorno
- ✓ Crediti agli iscritti
- ✓ Cartolarizzazione crediti
- ✓ Credito Enti / Cooperative

2. Gestione coesistenza Banca Dati

Il servizio è volto a realizzare tutte le procedure necessarie per la transizione al nuovo sistema normalizzato, garantendo la coesistenza delle applicazioni del vecchio e del nuovo sistema, in linea con gli indirizzi dell'Istituto in merito all'architettura della banca dati.

3. Popolamento Banca Dati

In questo ambito devono essere realizzate le procedure di estrazione, trasformazione e popolamento dei dati per la migrazione dei dati dalla base dati attuale alla base dati del Sistema Istituzionale Normalizzato, in linea con gli indirizzi dell'Istituto in merito all'architettura della banca dati.

4. Formazione

La soluzione formativa richiesta prevede:

- ✓ formazione formatori, ovvero formazione in aula di personale dell'Istituto cui è demandata la formazione capillare e specifica degli utenti finali;
- ✓ presenza di strumenti di e-learning (CBT/ WBT), da affiancare ai tradizionali corsi in aula;



- ✓ assistenza e tutoring a supporto della formazione on-line;
- ✓ rilevazione della Customer Satisfaction al fine di valutare l'impatto dell'azione formativa.

5. *Avviamento in esercizio*

Il progetto prevede il completamento ed l'avvio in produzione degli interventi di normalizzazione del sistema istituzionale in modo graduale, anche nell'ottica di rendere più agevole possibile la presa in carico del nuovo sistema da parte delle strutture tecniche dell'Istituto che, nel contempo, devono comunque garantire la dismissione delle componenti via via sostituite e l'operatività dell'intero sistema. Al fine di supportare l'Istituto in queste fasi di avviamento/dismissione, critiche sia sotto il profilo organizzativo che operativo, al termine di ciascuna fase dovrà essere pianificato e fornito un servizio di supporto relativamente alle attività di collaudo e di avviamento in esercizio delle nuove funzionalità.

6. *Supporto alla gestione operativa*

In analogia con le considerazioni fatte per il servizio di Avviamento in esercizio, si richiede al Fornitore l'affiancamento del personale tecnico dell'Istituto, responsabile della gestione operativa delle nuove procedure, supportandolo nelle diverse attività necessarie al loro corretto e regolare funzionamento.

7. *Assistenza utenza*

Il servizio richiesto è finalizzato ad assicurare in modo continuativo il supporto all'utente per l'esercizio del nuovo sistema e per il suo migliore utilizzo, e comprende le attività connesse con:

- ✓ la conduzione funzionale;
- ✓ l'help desk di II livello;
- ✓ il rilascio del sistema a fine periodo.

8. *Manutenzione correttiva*

Il servizio consiste nella manutenzione correttiva in garanzia delle procedure realizzate nell'ambito del Progetto e ai relativi interventi di manutenzione e comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. Tale servizio è richiesto per tutta la durata del progetto e comunque per i 12 mesi successivi al rilascio dell'ultima applicazione.

9. *Manutenzione evolutiva*

Il servizio prevede l'esecuzione di interventi di manutenzione evolutiva del software applicativo operante in ambiente di esercizio.

Durata

Il contratto ha una durata complessiva stimata di 32 mesi.

Volume delle attività

Il volume delle attività da svolgere è indicativamente così di seguito riassumibile:

| Servizio | Parametro di riferimento | Quantità |
|---|--------------------------|----------|
| Sviluppo tramite reingegnerizzazione; Sviluppo ex novo per Software istituzionale; coesistenza sistemi, popolamento | Punti Funzione | 16.600 |



| Servizio | Parametro di riferimento | Quantità |
|---|--------------------------|----------|
| banche dati | | |
| Sviluppo ex novo per Software istituzionale coesistenza sistemi, popolamento banche dati | Punti Funzione | 32.100 |
| Manutenzione evolutiva | Punti Funzione | 4.300 |
| Conduzione del progetto; consulenza; assistenza utenti e avviamento in esercizio; Supporto gestione operativa; Formazione, Tutoring | Giorni/persona | 6.923 |

Dimensione economica

Il valore della base d'asta congruito da Cnipa per la Gara in via di esperimento, è pari a circa € **19.648.683**, IVA esclusa.

2.4 Sistema di Autogoverno tramite Riuso

Gli obiettivi generali della realizzazione del Sistema di Autogoverno sono sintetizzati nelle seguenti linee di intervento:

- ✓ aggiornamento della versione dell'applicativo SAP R/3 IS-PS dall'attuale versione 4.02 alla versione 4.62;
- ✓ disegno e supporto per l'attuazione del nuovo sistema informativo contabile in piena sintonia con le disposizioni di cui al D.P.R. 27 febbraio 2003 n. 97;
- ✓ realizzazione di una soluzione ponte per la gestione del processo di budget e previsione per l'esercizio contabile 2005;
- ✓ riuso delle applicazioni informatiche realizzate presso INPS ed INAIL sulla piattaforma mySAP ERP per l'area di autogoverno e relativo adeguamento ai requisiti specifici dell'INPDAP.

Servizi e attività

E' prevista l'erogazione dei seguenti servizi e attività:

1. Coordinamento del progetto

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'indispensabile cooperazione del progetto con il programma, al fine di conseguire la coerenza globale con le linee strategiche dell'Istituto.

2. Procedura Ponte Bilancio di Previsione 2005

La procedura ponte consente all'Istituto di dare attuazione già a partire dall'esercizio contabile 2005 alla riforma contabile, proprio per l'acquisizione del bilancio di previsione 2005. La procedura è realizzata sulla vecchia versione del sistema SAP R/3 IS-PS in modo da poter essere già disponibile per la normale acquisizione di bilancio nel corso dell'esercizio 2004.

3. Software per interventi sui dati da migrare

Consiste nella predisposizione di applicazioni per estrazione, verifica ed eventuale bonifica dei dati da migrare e caricamento delle tabelle previste per il nuovo sistema.

4. *Consulenza, assistenza e supporto per il disegno generale del sistema informativo contabile ex D.P.R. 97/2003*

L'intervento, orientato all'adeguamento del sistema informativo contabile, è diretto a garantire che questi sia in grado di dare informazioni sulla dimensione finanziaria, economica e patrimoniale della gestione.

5. *Formazione con software di supporto*

L'Istituto intende realizzare sulla piattaforma SAP R/3 la SAP Learning Solution che consente di :

- ✓ utilizzare l'anagrafica del Personale come strumento di controllo per l'accesso ai corsi di formazione disponibili sul catalogo dei corsi pubblicato dall'Istituto;
- ✓ registrare automaticamente le competenze e le certificazioni conseguite con l'esito positivo del test finale di apprendimento, trasferendole direttamente all'interno dei record anagrafici del dipendente, presenti su SAP HR;
- ✓ fornire percorsi di formazione "standard" e/o "personalizzati". Esiste, infatti, la possibilità tramite il portale, per singoli dipendenti o per gruppi appartenenti ad un medesimo ruolo, di fornire specifici corsi formativi relativi a materie didattiche particolari.

6. *Assistenza sistemistica specifica*

L'assistenza sistemistica richiede l'intervento di tecnici esperti di area sistemistica di base (sistema operativo, connettività di rete ed interoperabilità fra piattaforme tecnologiche eterogenee, Database) e sistemistica specialistica per le varie componenti del software SAP utilizzato per l'intervento.

7. *Supporto all'avviamento*

Per supporto all'avviamento si intendono le attività necessarie per avviare in produzione la nuova versione applicativa SAP R/3 IS-PS 4.62 dismettendo la precedente versione non più mantenuta dalla SAP ed avviare in produzione ogni nuova componente software oggetto del presente programma. Sono previste, inoltre, attività di supporto al collaudo e monitoraggio del sistema dopo l'avvio delle nuove funzionalità.

8. *Supporto agli utenti del sistema*

L'introduzione delle nuove modalità operative conseguenti all'avvio produttivo delle parametrizzazioni e personalizzazioni aggiuntive (conseguenti all'aggiornamento di versione SAP R/ IS-PS 4.62) per l'Area Contabile, anche in relazione all'esigenza di un rapido trasferimento di competenze funzionali legate alle nuove caratteristiche logiche del sistema integrato di contabilità (a seguito del ridisegno del sistema informativo contabile), richiedono la predisposizione di un servizio di supporto agli utenti del sistema.

Un supporto analogo è richiesto anche per gli utenti dell'area applicativa del personale a seguito del rilascio produttivo delle componenti di rilevazione presenze e di gestione delle paghe e stipendi.

9. *Assistenza alla gestione*

Il supporto richiesto al Fornitore riguarda esclusivamente gli aspetti tecnici delle procedure informatiche rilasciate o presenti nell'ambiente di produzione SAP R/3 e per le altre componenti software oggetto della presente fornitura a partire dal primo rilascio relativo al primo bilancio di previsione 2005.

Il servizio, in pieno coordinamento con le risorse dell'Istituto, dovrà prevedere:



- ✓ assistenza di secondo livello mediante un servizio centralizzato costituito da personale INPDAP di area informatica e da personale del RTI esperto delle procedure informatiche rilasciate in produzione per fornire;
- ✓ assistenza alla conduzione delle applicazioni erogata a livello centrale dal Fornitore in affiancamento al personale INPDAP di area tecnica.

10. *Manutenzione adeguativa e migliorativa*

Al Fornitore è richiesta la fornitura del servizio di manutenzione adeguativa per una durata indicativa di 30 mesi dall'entrata in produzione della prima componente di realizzazione, fatta eccezione per lo sviluppo della procedura ponte per il primo bilancio di previsione 2005, prevedibilmente a far data dal gennaio 2005.

In particolare, oggetto di tale attività manutentiva è:

- ✓ per la adeguativa: garantire il costante adeguamento del software applicativo a mutate condizioni operative (es. riassetto organizzativi, modifiche ai processi operativi, etc.) attraverso modifiche alla parametrizzazione e alle personalizzazioni delle componenti SAP R/3 IS-PS e delle ulteriori componenti software oggetto di implementazione;
- ✓ per la migliorativa: garantire il costante adeguamento del software applicativo al fine di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone e ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità futura, mediante attività di parametrizzazione e/o personalizzazione delle componenti oggetto dell'implementazione anche mediante la realizzazione di funzionalità integrative di quelle esistenti.

11. *Parametrazione e personalizzazione con riuso*

La parametrazione e personalizzazione con riuso delle applicazioni INPS ed INAIL prevede l'analisi, la progettazione e lo sviluppo del sistema di autogoverno tramite la parametrizzazione e personalizzazione del prodotto SAP.

Durata

La fornitura ha una durata di 36 mesi.

Volume delle attività

Il volume delle attività da svolgere è indicativamente così di seguito riassumibile:

| Servizio | Parametro di riferimento | Quantità |
|------------------------------------|--------------------------|----------|
| Coordinamento del progetto | Giorni/persona | 363 |
| Procedura ponte bilancio prev. | Giorni/persona | 693 |
| Software per interventi migr. Dati | Giorni/persona | 1.386 |
| Consulenza assist. X dis S.I.C | Giorni/persona | 554 |
| Formazione | Giorni/persona | 790 |
| Assistenza sistemistica | Giorni/persona | 693 |
| Supporto avviamento | Giorni/persona | 693 |
| Supporto agli utenti | Giorni/persona | 277 |
| Assistenza alla gestione | Giorni/persona | 1.663 |

| | | |
|--|-----------------------|---------------|
| Manutenzione adeguativa e migliorativa | Giorni/persona | 2.079 |
| Parametrazione e personalizzazione | Giorni/persona | 8.509 |
| Totale | Giorni/persona | 17.700 |

Dimensione economica

Il costo complessivo del progetto, congruito da CNIPA, è pari a € **9.007.772,19**, IVA esclusa.

2.5 Progetti specifici

Gli interventi sono finalizzati a consentire:

- un recupero di produttività ed un conseguente abbattimento degli arretrati;
- il tempestivo recupero di crediti altrimenti a rischio di prescrizione;
- un corretto avvio del piano di normalizzazione, bonificando la base dati su cui costruire il nuovo sistema, razionalizzando e semplificando i flussi informativi dall'esterno, e riconducendo nel corretto contesto organizzativo attività al momento allocate impropriamente nel settore informatico.

La realizzazione dei “progetti specifici” è scomposta in quattro distinte forniture contrattuali:

- Progetti specifici propriamente detti (Gruppo A);
- Estensione del sistema di gestione dei crediti cartolarizzati – Mutui agli enti (Gruppo B)
- Adeguamento e manutenzione evolutiva del sistema TFR (Gruppo C);
- Prodotti e servizi per la razionalizzazione dei rapporti con il fisco (Gruppo D).

2.5.1 Progetti Gruppo A

Oggetto del contratto è la fornitura di servizi di manutenzione e assistenza informatica di tipo applicativo e la fornitura di prodotti software specialistici per i seguenti progetti:

1. Normalizzazione entrate pregresse

Il progetto ha l'obiettivo di accertare la correttezza delle entrate pregresse e procedere al recupero di eventuali crediti esigibili nei confronti delle amministrazioni.

2. Presa in carico gestione Immobiliare

A seguito della conclusione del contratto con le società di gestione immobiliare, a cui l'Istituto ha affidato la gestione del Patrimonio Immobiliare, si rendono necessarie una serie di attività per consentire all'Istituto stesso la presa in carico della gestione diretta del proprio Patrimonio Immobiliare.

3. Adeguamento dell'attuale Sistema statistico

L'Istituto, nell'ambito del servizio specialistico di Consulenza professionale ed in particolare nella Consulenza Professionale Statistico –Attuariale (CPSA), costituisce il polo previdenziale per i pubblici dipendenti e gestisce i trattamenti previdenziali, creditizi e sociali.

Per la specifica natura della CPSA è fondamentale, per il pieno svolgimento dell'incarico affidato, la disponibilità d'informazioni e di dati presenti in Istituto o reperibili presso altre fonti Istituzionali (Istat, Ministero Economia e Finanze, Ministero del Lavoro, Inps, ...).

Da un esame del quadro generale, emerge la necessità, sia pure in attesa di una più completa revisione della materia, di un'armonizzazione delle informazioni disponibili, ricostruibili o recuperabili per soddisfare le esigenze conoscitive su cui poggia l'intera attività della CPSA.

4. Flussi informativi per denunce mensili – sistema di accoglienza

Il progetto è funzionale al corretto avvio della revisione complessiva del S.I. Istituzionale dell'Istituto, il suo scopo è quello di attuare la normativa di cui all'art 44 comma 9 del Dlg 30 settembre 2003, n. 269, convertito in legge il 24/11/2003 n. 326, relativa alla presentazione da parte delle Amministrazioni Pubbliche delle dichiarazioni relative alla posizione retributiva e contributiva dei dipendenti, senza creare ulteriore aggravio di lavoro per le sedi territoriali, ma acquisendo direttamente i dati alla fonte.

In integrazione al sistema Entratel per l'acquisizione dei flussi informatici ed i relativi controlli propedeutici alla trasmissione telematica, il progetto deve prevedere il disegno e l'implementazione delle componenti interne del sistema informativo di accoglienza delle informazioni, nonché di raccordo con tutti i sottosistemi che dovranno utilizzare le stesse (entrate, posizioni assicurative, credito, cartolarizzazione, TFS-TFR, previdenza complementare, ecc).

5. Sistemazione della banca dati

Il processo di sistemazione della banca dati ha quale obiettivo la realizzazione di una base informativa i cui contenuti risultino coerenti, consistenti laddove possibile, certificati e quindi affidabili. Il raggiungimento di tale obiettivo avverrà con passi successivi tenendo conto delle esigenze e delle priorità dell'Istituto, nonché delle opportunità di minimizzare gli impatti sull'operatività delle sedi e sul nuovo sistema informativo.

6. Fornitura a stralcio informazioni MIUR

I dati attualmente in possesso dell'Istituto, relativamente ai dipendenti del comparto scuola, non consentono all'Istituto di svolgere correttamente e tempestivamente tutti i suoi adempimenti. L'affermazione riguarda, in particolare, i dati relativi alla Liquidazione del Trattamento di fine rapporto per il personale non di ruolo, con conseguente pagamento degli interessi legali.

Il progetto da attivare è quindi finalizzato alla ricongiunzione presso l'Istituto di tutte le informazioni di carattere giuridico ed economico del personale del comparto scuola, attualmente disseminate su diversi Uffici ed Enti competenti, anche in vista della "dichiarazione mensile" (Art. 44, comma 9, del d.l. 269/2003, convertito, con modificazioni, nella l. 326/2003).

Gli obiettivi del progetto sono:

- ✓ realizzare un flusso telematico che parta dalle Istituzioni scolastiche, transiti dal MIUR e venga acquisito da INPDAP;
- ✓ rendere disponibili le informazioni così acquisite per i controlli e le elaborazioni a carico del gestore del servizio di manutenzione relativo al calcolo del TFR.

7. Prodotti software

E' prevista la fornitura della suite di prodotti DNA della società DWI che sono in grado di risolvere tempestivamente i problemi connessi con il trattamento degli archivi anagrafici.

2.5.2 Progetti Gruppo B

Oggetto del contratto è la realizzazione di un sistema di gestione della cartolarizzazione dei mutui agli enti. Tale sistema dovrà essere integrato con l'analogo sistema per la gestione dei crediti cartolarizzati – già realizzato – per i prestiti personali ai dipendenti della pubblica amministrazione.



Le principali attività previste nel progetto sono:

1. *sviluppo software;*

Il sistema integrato deve gestire la fase di riscossione di tutti e soli i mutui cartolarizzati a partire dal 2004, e deve permettere di attivare e monitorare la riscossione dei crediti, gestire la riconciliazione tra dovuto e versato, sollecitare i pagamenti e calcolare le indennità di mora.

Il sistema deve mettere a disposizione funzionalità per il governo e il monitoraggio della cartolarizzazione, e la produzione della reportistica da predisporre per tutti i soggetti istituzionali coinvolti nell'operazione. Deve dialogare inoltre con le Poste, inviando informazioni generate per i pagamenti e ricevendone circa i pagamenti effettuati da ciascun ente.

2. *supporto consulenziale,*

in particolare per la gestione dei rapporti con le Direzioni e con le sedi periferiche nella definizione dei processi amministrativi e nell'informazione/formazione delle corrispondenti modalità di attuazione, per la gestione dei rapporti con le amministrazioni versanti a livello normativo/amministrativo, e per la gestione dei rapporti con i soggetti delegati alle operazioni di incasso o versamento (Ente Poste, Banca d'Italia);

3. *conduzione funzionale e operativa,*

attivata con l'entrata in esercizio del sistema, copre tutte le esigenze di gestione delle aree funzionali nonché di assistenza agli utenti;

4. *gestione del sito web della cartolarizzazione,*

include le attività di redazione e contact center;

5. *conduzione tecnico / sistemistica.*

2.5.3 Progetti Gruppo C

L'oggetto del contratto sono servizi di adeguamento e di manutenzione evolutiva di un sistema informatico, preposto alla gestione dei trattamenti di fine servizio, sviluppato in ambiente tecnologico *mainframe* BULL DPS9000, entrato in funzione a inizio 2001.

servizi di Sviluppo Software:

- ❖ analisi,
- ❖ realizzazione,
- ❖ test,
- ❖ collaudo e
- ❖ avviamento

Funzioni applicative:

1. Acquisizione Flusso MIUR.
2. Integrazione dati e applicativi dei sistemi TFR e SIPC.
3. Realizzazione di nuove funzionalità rispondenti a nuove esigenze emerse.
4. Predisposizione di una funzione di acquisizione dati pregressi mediante flusso esterno.
5. Elaborazione delle pratiche TFR provenienti dalle Amministrazioni Scolastiche relative al pregresso per il pagamento automatizzato degli stessi ai dipendenti a tempo indeterminato.



6. Gestione degli acconti regionali.
7. Realizzazione di una gestione che consenta di riportare le varie fasi amministrative all'interno di un unico fascicolo per singola persona e consenta la liquidazione contestuale di più periodi.
8. Razionalizzazione del Software TFR attraverso la realizzazione dei moduli calcolo parametrico del TFR e della tassazione modulo di controllo delle dinamiche di passaggio status.

2.5.4 Progetti Gruppo D

Il progetto prevede i seguenti:

servizi/attività:

1. realizzazione dei moduli che consentono la pubblicazione di tutti i prodotti fiscali nella Intranet INPDAP con la possibilità di effettuare aggiornamenti on line dei moduli che consentono la stampa dei modelli elaborati;
2. analisi e integrazione con procedure gestionali INPDAP;
3. assistenza Diretta On-Site per la installazione dei prodotti;
4. personalizzazione del sistema;
5. supporto all'avviamento del sistema;
6. archiviazione ottica in formato PDF di tutte le dichiarazioni prodotte nonché di tutte le certificazioni connesse nei modelli di dichiarazione.
7. Soluzione formativa per l'erogazione di corsi di formazione, aggiornamenti e assistenza su tutti gli applicativi forniti e sulla materia fiscale correlata, da svolgersi in 6 giornate. In particolare è prevista la formazione di tutti gli operatori di tutte le sedi per i moduli applicativi relativi al 730 e 770.

Durata complessiva dei Progetti

Le forniture hanno una durata complessiva media convenzionalmente fissata in 18 mesi

Volume delle attività

Il volume delle attività da svolgere è indicativamente così di seguito riassumibile:

| Progetti | Parametro di riferimento | Quantità |
|----------------------|--------------------------|----------|
| Servizi Gruppo A | Giorni/persona | 4.801 |
| Servizi Gruppo B | Giorni/persona | 1.620 |
| Sviluppo sw Gruppo B | Punti Funzione | 2.800 |
| Servizi Gruppo C | Punti Funzione | 1.200 |
| Servizi Gruppo D | Giorni/persona | 900 |

Dimensione economica

Il costo dei progetti (IVA esclusa), congruito da CNIPA, è pari a:

- ✓ Gruppo A € 2.045.574.
- ✓ Gruppo B € 1.579.120.



- ✓ Gruppo C € 490.000.
- ✓ Gruppo D € 4.800.000 (parere CNIPAsospeso in attesa di chiarimenti)

2.6 Progetti trasversali

I Progetti trasversali si inquadrano nella logica del massimo riutilizzo di esperienze e di progetti pubblici e della messa a fattor comune delle attività, come il *disaster recovery* e il protocollo informatico, attraverso l'adesione ad iniziative che coinvolgono più amministrazioni.

I progetti trasversali al momento previsti sono i seguenti:

2.6.1 Telematizzazione dei flussi informativi provenienti da Enti e PPAA

Per tale progetto sono previste due componenti:

2.6.1.1 utilizzo del canale ENTRATEL

della Agenzia delle Entrate; per lo sviluppo degli applicativi è prevista la collaborazione della Agenzia delle Entrate tramite il gestore del servizio SOGEI.

2.6.1.2 accordo con ANCITEL

società consortile dell'ANCI (Associazione Nazionale dei Comuni italiani) per la comunicazione dei decessi e delle variazioni anagrafiche.

2.6.2 Protocollo Informatico e gestione documentale

Si prevede di avvalersi del servizio reso disponibile alle PP.AA. dal CNIPA, erogato dal RTI (EDS, ELSAG, Infocamere, ecc.) aggiudicatario della specifica gara europea, e regolato da condizioni "quadro", che prestabiliscono i criteri generali della fornitura e fissano le corrispondenti garanzie di qualità, analogamente a quanto già attuato con la RUPA.

Per l'adeguamento delle caratteristiche dei servizi alle specifiche esigenze dell'Istituto, è stata delegata allo stesso CNIPA la trattativa con il suddetto RTI.

Si prevede di avvalersi anche dei servizi di trasporto e dei servizi ausiliari RUPA disponibili alle PP.AA. secondo le modalità contrattuali definite dal CNIPA.

2.6.3 Affidabilità del Sistema Informatico

Nell'ambito delle iniziative avviate in materia di sicurezza informatica, per affrontare in particolare il problema del Disaster Recovery, è prevista l'adesione al progetto CUB promosso dal CNIPA per la realizzazione di una soluzione comune con altri Enti previdenziali.

Dimensione economica

La tabella seguente mostra i dati essenziali sui costi delle forniture necessarie (in Euro IVA esclusa):

| Progetti trasversali | Costi |
|---------------------------------|-----------|
| Convenzione con Agenzia Entrate | 2.448.900 |

| | |
|---|-------------------|
| Protocollo Informatico e Servizi RUPA | 31.576.540 |
| Convenzioni con Ancitel | 500.000 |
| Business Continuity e Disaster Recovery | 8.000.000 |
| TOTALE | 42.525.440 |

2.7 Servizi e Progetti per l'integrazione

Un primo insieme di attività - definite “servizi di integrazione” – sono finalizzate a garantire un corretto governo e integrazione degli interventi di normalizzazione, dal punto di vista tecnico e funzionale.

Un secondo insieme di attività - definite “progetti di integrazione” – hanno lo scopo di realizzare le infrastrutture applicative che garantiranno la coerenza complessiva degli interventi di normalizzazione, sia dal punto di vista operativo che operativo.

Servizi di integrazione

1. *Program management*

per gli aspetti di supporto all'integrazione tecnologica e funzionale dei progetti, gestione del cambiamento, raggiungimento degli obiettivi contrattuali ed ottimizzazione delle scelte progettuali. Include la “Realizzazione del sistema di controllo e governo”, strumento per la pianificazione e controllo dei progetti, per il controllo dei livelli di servizio e per la gestione della documentazione.

2. *Consulenza per integrazione processi*

comprende l'analisi degli aspetti organizzativi per il funzionamento ottimale del sistema istituzionale dell'Istituto, la definizione delle azioni e degli strumenti di comunicazione interna, l'analisi degli aspetti normativi, la gestione dei rapporti con le Direzioni e con le sedi periferiche nella definizione dei processi amministrativi.

3. *Definizione e verifica architettura applicativa*

con l'obiettivo di assicurare la necessaria unitarietà metodologica e funzionale di tutte le componenti del sistema informativo.

4. *Definizione e integrazione modello dati.*

Tale attività dovrà migliorare, garantendo la salvaguardia del patrimonio informativo dell'Istituto, il livello di qualità, integrità, completezza ed efficienza del modello dei dati.

5. *Supporto alla definizione dell'architettura tecnica,*

inteso come individuazione dei prodotti e degli ambienti di sviluppo, nonché definizione dell'architettura dei sistemi di esercizio.

6. *Consulenza per la Certificazione dei flussi*

prevede lo svolgimento di attività di studio, consulenza e analisi di processi amministrativi.

Progetti di integrazione

I progetti di integrazione comprendono l'insieme delle attività di sviluppo software e dei correlati servizi necessari per il corretto avvio delle applicazioni sviluppate e per la successiva assistenza.

I progetti previsti sono:

1. *applicazione sperimentale riguardante la gestione dei mutui ipotecari.*

Nella implementazione verranno sperimentate le tecniche e i metodi di sviluppo che saranno poi utilizzati in tutti i successivi interventi. Dall'analisi dei risultati che saranno ottenuti con questo progetto, svolto in stretta collaborazione con il personale dell'Istituto, si potranno trarre tutte le informazioni utili a un tuning del progetto complessivo.

2. *Monitoraggio evoluzione banca dati.*

Il progetto consiste nella realizzazione di un cruscotto di monitoraggio della qualità del dato, in grado di fornire rappresentazioni dei dati di tipo grafico, per un controllo sintetico integrato e di più alto livello, e di tipo analitico, per indagini di maggiore dettaglio.

Durata

La fornitura ha una durata complessiva di 45 mesi

Volume delle attività

Il volume delle attività da svolgere è indicativamente così di seguito riassumibile:

| Servizio | Parametro di riferimento | Quantità |
|--|---------------------------------|-----------------|
| Program management e realizzazione sistema controllo e governo | Giorni/persona | 3.000 |
| Consulenza integrazione processi | Giorni/persona | 1.000 |
| Definizione e integrazione dell'architettura | Giorni/persona | 960 |
| Definizione e integrazione del modello dati | Giorni/persona | 2.400 |
| Supporto alla definizione dell'architettura tecnica | Giorni/persona | 250 |
| Consulenza per la certificazione dei flussi informatici | Giorni/persona | 600 |
| Progetto | | |
| Applicazione sperimentale | Giorni/persona | 1.100 |
| Monitoraggio evoluzione BD | Giorni/persona | 978 |

Dimensione economica

Il costo complessivo del progetto, congruito da CNIPA, è pari a € **6.504.179,00**, IVA esclusa.

2.8 Manutenzione degli attuali sistemi

Nel periodo richiesto per il completamento della normalizzazione del sistema è necessario garantire gli interventi di manutenzione dedicati alla sopravvivenza del sistema attuale; saranno pertanto previsti interventi pianificati secondo priorità che tengano conto del piano complessivo di normalizzazione del sistema e dell'impatto sull'utenza e sui servizi che l'Istituto eroga ai propri iscritti.

Durata delle attività

Le forniture hanno una durata complessiva attualmente stimata di 29 mesi

Dimensione economica

La tabella seguente mostra i dati essenziali sulle risorse ed i costi delle forniture necessarie a garantire la manutenzione del sistema esistente (in Euro IVA esclusa):

| oggetto | Costo del personale | Altri costi | Totale costo |
|------------------------------------|---------------------|------------------|-------------------|
| Servizi applicativi e sistemistici | 5.050.000 | | |
| Nuovo Sistema Informativo | 1.800.000 | | |
| TFR e previdenza complementare | 900.000 | | |
| Pagamento pensioni | 1.000.000 | | |
| Personale | 200.000 | | |
| Presenze | 200.000 | | |
| Hardware SAP | | 200.000 | |
| Nuove licenze SAP | | 1.675.000 | |
| Manutenzione licenze SAP | | 1.405.000 | |
| TOTALI | 9.150.000 | 3.280.000 | 12.430.000 |

2.9 Razionalizzazione degli ambienti tecnologici hardware e software

La situazione del sistema informativo attuale (sei ambienti diversi, di cui quattro obsoleti e/o proprietari) è onerosa in termini di costi diretti e indiretti, sia interni che esterni, e quindi necessita di una adeguata razionalizzazione, che tenga conto della salvaguardia degli investimenti già effettuati.

Servizi e attività:

1. Predisposizione dell'ambiente di sviluppo del sistema istituzionale
2. Scelta della piattaforma hardware da utilizzare
3. Scelta del Sistema Operativo
4. Scelta delle piattaforme per i nuovi servizi
5. Acquisto delle piattaforme hardware
6. Dismissione delle piattaforme obsolete
7. Consolidamento e razionalizzazione dei server con funzione di rete
8. Consolidamento e migrazione delle applicazioni di autogoverno in ambiente SAP.

Durata Progetto

Il progetto ha una durata complessiva di 36 mesi.

Dimensione economica

Il costo complessivo del progetto, la cui gara è in via di esperimento, è indicativamente pari a € **8.400.000,00**, IVA esclusa.



2.10 Acquisizione e gestione delle postazioni di lavoro dell'INPDAP

Servizio integrato di gestione completa di tutte le Postazioni di Lavoro a disposizione degli utenti dell'Istituto che prevede i seguenti:

Servizi e attività:

1. inventario di tutte le risorse informatiche dell'Istituto;
2. presa in carico (tutti i servizi) di tutte le postazioni attualmente di proprietà dell'Istituto;
3. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 9.000 PC Desktop da consegnarsi nell'arco di 36 mesi;
4. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 9.000 Stampanti b/n da consegnarsi nell'arco di 36 mesi;
5. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 9.000 Video a colori da 17" a matrice attiva TFT da consegnarsi nell'arco di 36 mesi;
6. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 1.000 Personal Computer Portatili da consegnarsi nell'arco di 36 mesi;
7. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 400 Stampanti a colori da consegnarsi nell'arco di 36 mesi;
8. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 350 Scanner (di cui 50 con alimentatore da consegnarsi nell'arco di 36 mesi);
9. fornitura in locazione operativa triennale con riscatto di 170 Server Periferici da consegnarsi nell'arco di 12 mesi;
10. delivery delle postazioni, sostituzione, messa in operatività, acquisizione dell'usato;
11. movimentazione delle postazioni;
12. fornitura di materiali di consumo (toner) per tutto il parco di stampanti (nuove e preesistenti);
13. manutenzione hardware e software da remoto e on-site;
14. delivery del software su tutto il parco delle postazioni di lavoro (nuove e preesistenti) con allineamento entro i primi 12 mesi;
15. help desk di primo e secondo livello e gestione di fornitori terzi per apparecchiature ancora in garanzia o fuori fornitura con misurazione dei tempi di apertura e chiusura di tutti i problemi indicati dall'utenza;
16. presidio fisso presso le sedi più grandi in Roma;
17. servizi di sicurezza della Postazione di Lavoro (antivirus, protezione da codici maligni, firewall personali, antispyware, ecc.);
18. controllo remoto, software distribution e patch management;
19. asset management, Configuration Management e Inventory;
20. SLA Management per i servizi del Fornitore e per quelli di fornitori terzi riguardanti sistemi ancora in garanzia o fuori fornitura;
21. servizi di reportistica.

Durata Progetto

Il progetto ha una durata complessiva di 48 mesi.

Dimensione economica

Il costo complessivo del contratto, la cui gara è in via di esperimento, è indicativamente pari a € 30.000.000,00 IVA esclusa.

Ai fini della valutazione dei costi del servizio di monitoraggio, non si è tenuto conto del valore economico dell'hardware, del software, dei materiali di consumo e degli oneri finanziari, mentre sono stati considerati esclusivamente i valori economici dei seguenti servizi :

- Censimento iniziale,
- Delivery PC e server periferici,
- Help Desk di primo livello (Front Office),
- Help Desk di secondo livello (Back Office),
- Servizio di Presidio on Site,
- Visite semestrali alle 157 sedi,
- Direzione di progetto,
- Manutenzione hardware e Software

Pertanto il valore economico del presente progetto considerato ai fini del monitoraggio è pari a € **11.311.139,27**, IVA esclusa.

3 Organismo di Supervisione e Controllo (OSC)

Il piano generale per la normalizzazione del sistema è articolato in una serie di adempimenti complessi, che devono essere coordinati attentamente per poter garantire un risultato complessivo soddisfacente.

L'Istituto, per potenziare la Direzione Lavori, ha attivato un Organismo di Supervisione e Controllo, costituito da consulenti esterni.

Tale Organismo, preposto alla supervisione e controllo del Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo, nell'ambito delle attività previste dalla Circolare AIPA/CR/38 per la Direzione Lavori e con riferimento alle attività in capo sia ai Fornitori, sia all'Istituto, ha in carico i seguenti principali compiti e responsabilità:

1. Per la Gestione delle attività:

Valutazione dello stato avanzamento lavori, tramite la definizione ed analisi di indicatori sintetici dell'andamento dei progetti, del Programma nel suo complesso e degli scostamenti in termini di obiettivi, tempi e costi.

2. Per la Gestione Varianti

Valutazione delle varianti contrattuali che consiste nel:

- ponderare le considerazioni rilevate dal Fornitore dei servizi di Integrazione in merito alle varianti analizzate,
- effettuare approfondimenti avvalendosi del supporto del Monitore,
- proporre all'INPDAP una valutazione complessiva delle varianti a fini decisionali e contrattuali.

3. Per il Controllo dei livelli di qualità

Interpretazione delle misurazioni, che consiste nel:

- ✓ verificare il rispetto delle soglie stabilite, sia cogenti che indicative, dei Livelli di Servizio,
- ✓ analizzare e verificare gli scostamenti e il trend anche tramite rappresentazione in tabelle e grafici dei valori rilevati,
- ✓ proporre ad INPDAP l'eventuale applicazione di penali (o premi, qualora previsti).

4. Per la Definizione Azioni correttive e preventive

Valutazione delle azioni proposte, che consiste nel:

- ✓ definire le azioni correttive per sanare una Non Conformità (NC) rilevata o le azioni preventive per evitare il sorgere di una possibile NC,
- ✓ proporre all'Istituto le iniziative correttive/preventive, monitorare il follow up delle azioni correttive e preventive previste.

5. Per la Gestione dei rischi

Valutazione dei piani di continuità e di emergenza (PCE) e relative proposte per l'attuazione ad INPDAP.

6. Per la Base Informativa (BIP)

Verificare e coordinare la definizione delle regole strutturali e funzionali della Base Informativa del Progetto (BIP) sia considerando le esigenze di project management che di monitoraggio del Programma.

Supportare l'Istituto nello svolgimento delle funzioni proprie di *administrator* e nella regolazione degli accessi ai documenti riservati.

7. Per i rapporti di monitoraggio

Accettazione delle relazioni periodiche, che consiste nell'accettare e validare le relazioni ed i rendiconti richiesti.

La struttura organizzativa dell'Organismo di supervisione e controllo per la gestione dei contratti/progetti si articola su due livelli:

- ✓ Comitato di Coordinamento (Board), che rappresenta il livello di supervisione del Programma SIN; è composto da cinque membri, con funzione di "referenti di Area Contrattuale", e mantiene costantemente informata l'Alta Direzione dell'Istituto, fornendo ogni elemento che consenta una guida consapevole dell'attuazione del Programma di Normalizzazione e la capacità di intervenire tempestivamente in caso di eventuali azioni di contenimento.

Il management system dell'OSC prevede che il Board, a regime, si riunisca almeno una volta ogni 15 gg, in modo da assicurare all'Istituto una visibilità tempestiva dell'andamento del Programma, consentendo maggiore efficacia negli eventuali interventi correttivi.

A tali riunioni partecipa il Management dell'Area OFSI dell'Istituto ed, ove necessario, il Monitore ed il Fornitore dei servizi di integrazione.

- ✓ Team di Specialisti Informatici (TSI). I consulenti che compongono questo Team sono i referenti dei Progetti in ambito OSC, quindi svolgono una funzione di supervisione e verifica per i progetti che vengono loro assegnati dal Board, al quale riferiscono direttamente.

Nella gestione dei progetti/contratti i referenti del TSI supportano i Capi Progetto INPDAP nella guida di appositi "Comitati di Coordinamento Progetto" (CdC) tramite i quali si intende tenere

costantemente sotto controllo ogni singolo Progetto potenziando il governo dei sottoprogetti (ove esistenti) ovvero delle diverse fasi costituenti il Progetto/Contratto, dal momento dello startup a quello del collaudo ed avvio dei sistemi/funzionalità nelle diverse UU.OO. dell'Istituto. In quest'ultima fase, in particolare, il CdC assume anche il ruolo di supervisore e controllore del buon andamento delle messe in opera (ad es. Protocollo informatico) e di propositore degli eventuali interventi correttivi e/o migliorativi sotto il profilo organizzativo, formativo e tecnico, nonché, ove necessario, delle procedure di emergenza e dei piani di rientro alla normale operatività (gestione dei contingency plans).

Il Comitato di Coordinamento di Progetto (CdC) è costituito da rappresentanti dell'Istituto e del Fornitore, in particolare dai Referenti Amministrativo, Informatico e Organizzativo (ove richiesto) dell'Istituto, dal Referente dell'OSC e dal Referente del Fornitore.

Ogni Comitato di Coordinamento di Progetto si riunisce almeno ogni quindici giorni per:

- ✓ valutare lo stato avanzamento dei lavori ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati,
- ✓ rilevare eventuali scostamenti ed analizzarne le cause, determinare i rischi connessi,
- ✓ individuare possibili soluzioni,
- ✓ definire le alternative di intervento, proponendo a livello di governo del programma le azioni più opportune per garantire/ripristinare un adeguato livello di rischio e di garanzia di raggiungimento dei risultati attesi.

Il Comitato (CdC) propone eventuali azioni, sulla base dell'analisi dei dati oggettivi che pervengono dai Gruppi di lavoro, delle indicazioni rivenienti dai Responsabili delle Aree Amministrative più direttamente coinvolte nella realizzazione ed avviamento del progetto, con l'obiettivo di abbinare ai dati specifici che raffigurano la "vista" dei fornitori e dei tecnici realizzatori dei prodotti/servizi, le segnalazioni provenienti dai gestori amministrativi e dagli Uffici utilizzatori, per ottenere un quadro quanto più esaustivo della situazione dai diversi punti di vista (amministrativo, tecnico, organizzativo, formativo).

Sulla base di tali elementi il Coordinamento di progetto analizza e predispone le diverse opzioni/soluzioni/scelte ovvero sottopone al livello di Comitato di coordinamento del Programma (Board) specifiche proposte di intervento, e d'intesa con quest'ultimo, ove necessario, attiva le procedure alternative e/o d'emergenza previste.

Per ogni seduta dei vari Comitati è prevista la redazione di un verbale che sintetizza lo stato dell'arte, il lavoro svolto, le decisioni prese e le eventuali proposte. Tale verbale viene memorizzato in apposita Base informativa del Progetto.

4 Il Fornitore dei servizi di Integrazione

In considerazione della complessità del Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo, dovuta alla numerosità dei soggetti fornitori coinvolti ed alla molteplicità ed alla diversa natura degli interventi tecnici (riuso, reingegnerizzazione, razionalizzazione hardware, concentrazione logistica di risorse di personale) è stato affidato a uno specifico Fornitore il compito della integrazione funzionale e tecnologica di tutti i progetti del Programma.

A tal fine sono già attivati i seguenti principali servizi di integrazione:

- ✓ Consulenza per l'integrazione dei processi

Il Fornitore fornisce un supporto per la condivisione delle impostazioni metodologiche con l'utenza sulle nuove funzionalità rilasciate, l'adeguamento degli strumenti di formazione, la gestione della comunicazione e del change management.

✓ Definizione e verifica dell'architettura applicativa

Lo sviluppo delle applicazioni prevede l'adozione di standard di mercato (java, XML, etc.) e di framework e pattern generalizzati (STRUTS , MVC, Business Delegate, Service Locator, Facade, DAO, Data Transfer Object) e l'individuazione dei componenti applicativi centralizzati richiamabili da tutte le applicazioni quali Stampe (tramite Jasper Report), Menu, Coreografo, Single Sign-On, Help, Firma Digitale, Posta Certificata, Protocollo ASP (web service di interfaccia) e Tracking delle operazioni.

✓ Supporto alla definizione dell'architettura tecnica

Data l'elevata eterogeneità delle architetture attuali e la molteplicità dei Fornitori coinvolti nel Programma si è reso necessario definire un unico modello di riferimento per l'intero sistema informativo INPDAP e produrre delle linee guida per l'individuazione dei prodotti e ambienti di sviluppo e la progettazione degli ambienti di Esercizio e Supporto.

✓ Definizione e integrazione modello dati

La attività di definizione, di carattere progettuale, viene svolta in stretto contatto con i referenti INPDAP per definire il Modello dei dati unico a livello di intero Sistema, a cui tutti i progetti devono attenersi. La definizione dello schema concettuale globale inizia con la definizione di uno schema "AS-IS" a partire dalla documentazione esistente e dal "reverse" della Banca Dati Unificata (BDU) attuale; lo schema così prodotto costituisce la base di lavoro per arrivare a definire lo schema "TO-BE" della Banca Dati Normalizzata (BDN).

✓ Program management

Comprende, in affiancamento all'Istituto, le attività di definizione della metodologia, delle tecniche, degli strumenti e degli standard per la conduzione dei progetti e la gestione complessiva della pianificazione e la consuntivazione delle attività.

✓ Realizzazione del sistema di controllo e governo

Comprende le attività necessarie per rendere disponibile un apposito Sistema Informativo di supporto alla gestione del Programma stesso, che costituisca:

- un modello tecnico/organizzativo (processi, strumenti e organizzazione),
- uno strumento per la conduzione, il controllo e il monitoraggio dell'attuazione del Programma.

Nell'ambito delle attività previste dalla Circolare AIPA/CR/38 per la Direzione Lavori, il Fornitore dei servizi di Integrazione ha in carico i seguenti principali compiti e responsabilità, con specifico riferimento alle attività in capo ai fornitori:

1. Per la Gestione delle attività:

Rilevazione dello stato avanzamento lavori, che consiste nel rilevare e fornire all'OSC ed all'Istituto gli scostamenti di obiettivi e tempi nei singoli progetti.

2. Per la Gestione Varianti

Identificazione cause e conseguenti varianti, che consiste nell'analizzare le cause determinanti la necessità di varianti, individuare e fornire all'OSC e all'Istituto gli elementi relativi a: le alternative con i relativi vantaggi e svantaggi, l'impatto tecnico e la valutazione dei rischi delle

varianti sul singolo progetto e sull'intero programma, in particolare sui vincoli logici e temporali.

3. Per il Monitoraggio dei livelli di qualità

Raccolta dei dati di misurazione dei Servizi/Beni, che consiste nel raccogliere, organizzare, censire nella BIP tutti i dati significativi per raffigurare l'andamento dei progetti e in particolare quelli relativi ai Livelli di Servizio, riportare tali informazioni in grafici, quadri sinottici e renderle disponibili all'OSC e all'Istituto anche in formato elettronico.

4. Per la Definizione Azioni correttive e preventive

Gestione delle informazioni relative alle "Non Conformità", che consiste nel fornire all'OSC e all'Istituto gli elementi relativi alla gestione delle anomalie di progetto attraverso: il censimento delle anomalie riscontrate; la rilevazione Non Conformità (NC); l'Analisi delle cause delle N.C.; la valutazione dell'impatto sul progetto; il trattamento proposto/realizzato.

5. Per la Gestione dei rischi

Analisi dei rischi, che consiste nell'individuare e quantificare, di concerto con l'Istituto, i rischi connessi ai principali obiettivi del Programma.

Definizione dei piani di continuità e di emergenza, che consiste nel proporre all'Istituto le azioni di carattere normativo, organizzativo e tecnologico necessarie per contenere gli effetti negativi di una eventuale indisponibilità dei servizi informatici oggetto del contratto da monitorare.

6. Per la Base Informativa (BIP)

- a. Realizzazione della BIP, che consiste nel realizzare, di concerto con l'OSC e l'Istituto, l'architettura, l'ambiente e le funzionalità della BIP.
- b. Alimentazione della BIP, che consiste nel censire e catalogare tutta la documentazione contrattuale e progettuale, nel rispetto degli standard predefiniti e preventivamente concordati con OSC e con l'Istituto.

L'architettura logica di tale sistema prevede una strutturazione funzionale e tecnologica distinta per i diversi ruoli e compiti degli attori coinvolti nella gestione del Programma (Organismo di Supervisione e Controllo, Monitore, Fornitore dei servizi di integrazione).

- Per il Program management sono previste le funzioni di inserimento, aggiornamento e consultazione dei seguenti elementi documentali:
 - Piano operativo di contratto con dati e informazioni su obblighi e vincoli contrattuali, su progetti e sottoprogetti appartenenti al contratto, sulla struttura organizzativa preposta alla gestione e sui dati economici del contratto;
 - Scheda di Progetto con dati e informazioni su tempi, costi e risorse di progetto nonché dei vincoli e condizionamenti esterni;
 - Stato avanzamento lavori, con dati e informazioni per ciascun progetto riguardanti le attività in corso e concluse, gli eventuali ritardi e criticità e i dati di consuntivo;
 - Dati di gestione economica dei progetti.
- Per il Service Level Agreement management sono previste le funzioni di acquisizione dei dati elementari relativi ai livelli di servizio previsti nell'ambito dei singoli contratti e le funzioni di consultazione e di rappresentazione anche grafica dei livelli di servizio erogato.

- Per il Document management sono previste le funzionalità di acquisizione, classificazione, registrazione e consultazione dei seguenti principali elementi documentali:
 - Documenti di Qualità, regole e standard;
 - Documenti di pianificazione e consuntivazione;
 - Deliverables di progetto.
- Per la Gestione profili utente e autorizzazioni sono previste tutte le funzionalità di creazione e gestione dei profili di utenza e dei privilegi di accesso alle funzioni del Sistema di governo e controllo del Programma.
- Per la Base Informativa del monitoraggio sono da realizzare tutte le funzioni necessarie per l'inserimento, l'aggiornamento, la consultazione e la estrazione dei dati e delle informazioni riguardanti i risultati delle attività di monitoraggio e di direzione lavori, in particolare tutte le funzioni di gestione delle Non Conformità e di Gestione delle Varianti

5 I Servizi di Monitoraggio - Oggetto dell'appalto

I servizi richiesti, che si svolgeranno su un arco temporale di 32 mesi, hanno lo scopo di sostenere l'Istituto ed in particolare l'Organismo di Supervisione e Controllo nella Direzione Lavori del Programma per il controllo delle prestazioni contrattuali, per la valutazione dell'impatto economico e organizzativo, per il controllo dell'avanzamento delle attività e per la verifica e valutazione dei *deliverables* contrattuali, della qualità dei prodotti e dei livelli e dei volumi di servizio.

L'Organismo di Supervisione e Controllo 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.

Il monitoraggio deve essere organizzato in modo non circoscritto al singolo contratto in esame, ma con approccio unitario all'intero Programma di Normalizzazione del Sistema Informativo dell'Istituto.

La tabella seguente rappresenta sinteticamente l'entità dell'appalto, in relazione al valore dimensionale caratteristico per ogni tipologia di servizio

| Tipologia di servizio | GG Persona | Valore Programma da monitorare (*) |
|--|------------|------------------------------------|
| Direzione dei lavori | | 161.398.170 (IVA esclusa) |
| Consulenza | 585 | |
| <i>Analisi dei Rischi</i> | <i>163</i> | |
| <i>Verifica e valutazione dei sistemi di sicurezza</i> | <i>422</i> | |

(*)per alcuni dei contratti da monitorare non sono stati ancora ottenuti i pareri di congruità tecnico-economica del CNIPA e/o sono in corso di espletamento le gare. Ne deriva che l'importo da riconoscere al monitoraggio potrà essere rideterminato in fase di stipula contrattuale e/o in corso d'opera prendendo a riferimento il valore effettivo della fornitura dei contratti attivi rispetto al valore stimato in fase di aggiudicazione. Tale condizione trova riscontro nello schema di contratto.

5.1 Tipologia dei servizi richiesti

I servizi richiesti sono descritti nei paragrafi seguenti. Inoltre nei successivi capitoli vengono descritte le modalità di erogazione dei servizi di monitoraggio con l'indicazione nel dettaglio dei criteri di attivazione da parte dell'Istituto, i criteri di chiusura, il ciclo di vita delle attività, la rendicontazione del servizio, le modalità di verifica e i livelli di servizio richiesti.

La committenza e l'attivazione dei servizi, nonché le approvazioni dei *deliverables* contrattuali e le comunicazioni (anche di eventuali non conformità rilevate) da parte dell'Istituto avverranno sempre tramite l'organismo OSC.

5.1.1 Supporto alla Direzione dei lavori

Il supporto alla direzione dei lavori ha lo scopo di sostenere la struttura di Supervisione e Controllo del Programma nella gestione dei contratti e dei progetti assicurando l'adeguata capacità di governo necessaria.

Questo servizio è erogato in modo continuativo durante tutto il periodo di validità del contratto. Esso ha l'obiettivo di rendicontare sullo stato della fornitura dei contratti, oggetto del monitoraggio, e di supportare l'Istituto nelle attività di collaudo e nella definizione e valutazione di eventuali varianti alla fornitura a seguito di esigenze che possono presentarsi nel corso della fornitura.

Comprende le attività descritte nei paragrafi seguenti.

5.1.1.1 Gestione delle attività

si articola nelle seguenti voci:

- verifica della disponibilità della documentazione necessaria e della pianificazione di dettaglio (Verifica della presenza e dell'adeguatezza della documentazione progettuale prevista dagli standard metodologici concordati e contrattualizzati).
- verifica dell'effettiva erogazione dei servizi e della consegna dei prodotti:
 - verifica dell'aderenza dei SAL a piani attività del Fornitore, sia da un punto di vista quantitativo, in termini di risorse impiegate e FP, che qualitativo (qualità del software, qualità dei servizi, qualità della documentazione, qualità dei processi);
 - verifica a campione della correttezza dei risultati rendicontati dal Fornitore;
 - Gestione delle eventuali varianti in corso d'opera riguardanti soprattutto gli aspetti organizzativi, per il superamento delle criticità dei progetti e nel supportare e rendicontare l'Organismo interno di Supervisione e Controllo sull'evoluzione delle varianti in corso.
 - supporto per verifica dei valori fatturati dal Fornitore.

5.1.1.2 Monitoraggio adempimenti e livelli di qualità contrattualmente previsti,

si articola nelle seguenti voci:

- verifica dei sistemi di misurazione del Fornitore che consiste in :
 - valutare l'adeguatezza dei sistemi di misurazione e di raccolta dati;
 - valutare le metodologie adottate, in termini di periodicità di raccolta, oggettività delle fonti, strumenti utilizzati, scelta dei campioni, significatività degli indicatori scelti;

- valutare tecniche e metodi utilizzati per la misura dei Function Point tenendo conto delle Linee Guida prodotte dall'Istituto;
- provvedere, dove necessario o richiesto, a ripetere le misurazioni su campioni ben individuato.
- valutazione della soddisfazione sui servizi, che consiste in:
 - valutare la soddisfazione degli utenti finali (interni ed esterni all'Istituto) in merito ai servizi erogati dal Fornitore;
 - definire una griglia di riscontro secondo le norme ISO considerate;
 - predisporre le tecniche di rilevamento (questionari, ecc.);
 - pianificare e attuare i rilevamenti.

5.1.1.3 Definizione azioni correttive e preventive

si articola nelle seguenti voci:

- verifica dei processi di progettazione e sviluppo software, che consiste nel valutare i processi secondo metodologie compatibili con i Capability Maturity Models;
- verifica dei processi di erogazione dei servizi;
- 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.

5.1.1.4 Assistenza al collaudo

si articola nelle seguenti voci:

- fornire supporto nella verifica della conformità dei prodotti consegnati ai requisiti contrattuali; per ogni bene/servizio da collaudare dovrà essere verificato e valutato il piano di collaudo proposto esprimendo osservazioni ed eventuali suggerimenti di integrazioni e miglioramenti;
- fornire collaborazione alla commissione di collaudo per definire la schedulazione dei collaudi, per eseguire le misure degli indicatori di qualità proposti e per verificare le funzionalità mediante i casi di test; i risultati di ogni collaudo dovranno essere illustrati su richiesta al referente dell'Istituto.

5.1.1.5 Verifica della Base Informativa (BIP)

Verifica della BIP, che consiste nel verificare periodicamente i tempi e i modi di gestione della documentazione nella BIP.

5.1.1.6 Elaborazione relazioni periodiche,

il servizio consiste nell'elaborare e presentare all'Organismo interno di Supervisione e Controllo le relazioni e i rendiconti richiesti, tra cui quelli destinati trimestralmente a CNIPA.

5.1.2 Consulenza

Questa tipologia di servizi non ha un ambito di applicazione definito alla data in quanto devono soddisfare esigenze del Committente che potranno presentarsi nel periodo di validità del contratto. L'erogazione dei servizi di consulenza è attuata mediante specifici interventi attivati su richiesta del Committente su temi o ambiti che verranno comunicati al Monitore nel corso della fornitura. Per ogni intervento, al Monitore viene riconosciuto un corrispettivo determinato dal numero e categoria delle risorse professionali effettivamente utilizzate rendicontate nel documento “*Rendiconto delle attività di monitoraggio*” presentato mensilmente dal Monitore e sottoposto ad approvazione da parte del Committente. Il costo complessivo degli interventi non può superare l'importo massimo previsto nel contratto.

Tali servizi comprendono le attività di “Gestione dei rischi” e “Verifica e valutazione dei sistemi di sicurezza”, successivamente descritte, che verranno attivate su richiesta dell'Istituto e considerate economicamente solo all'atto dell'effettiva erogazione.

5.1.2.1 Gestione dei rischi

Il servizio ha lo scopo di fornire all'OSC/Istituto gli elementi di valutazione dell'analisi dei rischi elaborata dal Fornitore dei servizi di integrazione indicando eventuali correttivi e proposte di miglioramento soprattutto relativamente agli aspetti organizzativi.

5.1.2.2 Verifica e valutazione dei sistemi di sicurezza

Il servizio ha lo scopo di fornire all'OSC/Istituto gli elementi di analisi e valutazione su:

1. Realizzazione, controllo e governo del sistema di gestione della sicurezza
 - a. Componente di sicurezza logica, fisica e organizzativa
 - b. Componente privacy (decreto leg. 196/2003).
2. Attuazione piano interventi adeguamento norme minime privacy.
3. Conformità alla direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento per l'Innovazione Tecnologica 16/02/2002 (G.U. n.69 del 22/03/2002) Stanca e agli standard internazionali.

5.2 Distribuzione dei servizi sui contratti oggetto del monitoraggio

In considerazione del fatto che si presuppone che i servizi di monitoraggio del programma SIN non insisteranno in modo uniforme sui singoli contratti oggetto del monitoraggio stesso; per agevolare la redazione dell'offerta tecnica si riporta nel seguito una tabella che definisce una matrice Progetti/Servizi di monitoraggio con le intensità prevedibili per le attività corrispondenti a ciascuna ricorrenza, al meglio delle attuali conoscenze.

Tabella 2 Servizi di monitoraggio previste per Progetto/Contratto

Supporto alla Direzione Lavori

| CONTRATTO | Riuso sistema istituz. | Riuso sistema autogov | Reing. funzioni INPDAP | Raz. ambienti tecnol. | Servizi di integrazione | Progetti specifici A,B,C | Progetti Trasversali | Progetti specifici D | Acquis. e gestione PdL | Manutenzione esist. |
|-----------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|---------------------|
| SERVIZIO | | | | | | | | | | |



| CONTRATTO | Riuso sistema istituz. | Riuso sistema autogov. | Reing. funzioni INPDAP | Raz. ambienti tecnolog. | Servizi di integrazione | Progetti specifici A,B,C | Progetti Trasversali | Progetti specifici D | Acquis. e gestione PdL | Manutenzione esist. |
|--|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|---------------------|
| SERVIZIO | | | | | | | | | | |
| Verifica disponibilità documentazioni | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | ---- | Bassa | Bassa | Bassa |
| Verifica erogazione servizi e consegna dei prodotti | MEDIA | MEDIA | MEDIA | MEDIA | Bassa | ALTA | Bassa | ALTA | ALTA | MEDIA |
| Verifica dei sistemi di misurazione del Fornitore | Bassa | Bassa | MEDIA | MEDIA | Bassa | Bassa | ---- | Bassa | MEDIA | Bassa |
| Valutazione della soddisfazione (sui servizi) | MEDIA | MEDIA | MEDIA | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | ALTA | MEDIA |
| Verifica dei processi di progettazione e sviluppo software | MEDIA | MEDIA | MEDIA | ---- | ---- | MEDIA | ---- | MEDIA | ---- | MEDIA |
| Verifica dei processi di erogazione dei servizi | MEDIA | MEDIA | ---- | Bassa | ---- | MEDIA | ---- | MEDIA | ALTA | Bassa |
| Gestione delle Non Conformità | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa |
| Assistere le commissioni di collaudo (CdC) | MEDIA | MEDIA | MEDIA | MEDIA | ---- | MEDIA | Bassa | MEDIA | MEDIA | ---- |
| Verifica della BIP | ---- | ---- | ---- | ---- | MEDIA | ---- | ---- | ---- | ---- | ---- |
| Elaborazione relazioni periodiche | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa | Bassa |

Su Consulenza

| CONTRATTO | Riuso sistema istituz. | Riuso sistema autogov. | Reing. funzioni INPDAP | Raz. ambienti tecnolog. | Servizi di integrazione | Progetti specifici A,B,C | Progetti Trasversali | Progetti specifici D | Acquis. e gestione PdL | Manutenzione esist. |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|------------------------|---------------------|
| SERVIZIO | | | | | | | | | | |
| Valutazione dell'analisi dei Rischi | ---- | ---- | ---- | ---- | MEDIA | ---- | ---- | ---- | ---- | ---- |
| Sicurezza | MEDIA | Bassa | MEDIA | MEDIA | MEDIA | MEDIA | Bassa | MEDIA | MEDIA | Bassa |

6 Modalità di erogazione dei Servizi

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 dell'Autorità 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR/38;
- ✓ alla circolare dell'Autorità 12 febbraio 1998, n. AIPA/CR/16.

Nei paragrafi successivi vengono indicati, per ogni servizio, i criteri di attivazione, 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. Per documentazione di riferimento si intende il materiale documentale, che l'Istituto consegnerà al Monitore per l'erogazione del servizio stesso.

6.1 Modalità specifiche per la Direzione dei lavori

I servizi richiesti devono svilupparsi coerentemente alla metodologia proposta dal Monitore, secondo un ciclo di vita schematicamente composto di attività macroscopiche (rilevazione dei dati, analisi dei dati, gestione delle non conformità) ripetute in successione per tutta la durata del contratto. Detto ciclo di vita deve poter essere riconducibile e paragonabile alle attività descritte nei paragrafi successivi.

6.1.1 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 in offerta 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 BIP 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 ISO EN 30011 (UNI 19011). L'esecuzione di una verifica ispettiva dovrà essere comunicata agli interessati, unitamente agli argomenti della verifica, con un preavviso di almeno 10 giorni solari.

I dati che il Monitore dovrà rilevare, registrare ed elaborare sono sinteticamente elencati di seguito e distinti per ogni funzione di direzione dei lavori:

a) gestione delle attività

- 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;

b) monitoraggio degli adempimenti e dei livelli di qualità

- 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.

c) gestione delle non conformità

- 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..

6.1.2 Analisi dei dati

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).

L'analisi dei dati deve prevedere:

- ✓ aggregazione della moltitudine di dati elementari in indicatori sintetici;
- ✓ rappresentazione di dati ed indicatori (tabelle, grafici, diagrammi);
- ✓ analisi delle serie storiche;
- ✓ valutazione del rispetto dei valori soglia e analisi degli scostamenti;
- ✓ commento ed interpretazione di dati ed indicatori;
- ✓ la memorizzazione dei risultati dell'analisi (tabelle, grafici, diagrammi, commenti) all'interno della BIP.

6.1.3 Gestione delle non conformità

A seguito dell'analisi dei dati raccolti, il Monitore, nel corso dell'intero progetto, dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità della fornitura (rilievi) riguardo ai tempi, costi e qualità e suggerire le soluzioni opportune, soprattutto relativamente agli 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'OSC 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 BIP registrando 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.

6.1.4 Criteri di attivazione

Il servizio viene attivato a seguito dell'approvazione, da parte dell'Istituto tramite l'OSC, del primo piano delle attività di monitoraggio presentato dal Monitore sul quale deve essere indicato il nome del referente del Monitore per il servizio. L'Istituto tramite l'OSC comunicherà, contestualmente all'approvazione del piano, il nome del referente per il servizio.

6.1.5 Criteri di chiusura

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

6.1.6 Documentazione di riferimento

L'Istituto predisporrà in anticipo e presenterà nella fase iniziale del rapporto contrattuale i contratti da monitorare e i relativi allegati.

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.

6.1.7 Documentazione da produrre

Il Monitore dovrà consegnare all'Istituto nei tempi indicati i seguenti documenti, per i quali la struttura ed i contenuti sono descritti nel capitolo "Struttura della documentazione da produrre":

- *Piano delle attività di monitoraggio*: questo documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di monitoraggio nel corso della fornitura.

- *Rendiconto sull'andamento del contratto monitorato e stato d'avanzamento delle attività di monitoraggio*: questo documento ha lo scopo di informare con tempestività sullo stato della fornitura e dei risultati del monitoraggio.
- *Rapporto sull'andamento del contratto monitorato*: ha l'obiettivo di consuntivare lo stato del contratto ad una certa data, di dare conto dell'azione di governo svolta, sulla base di indicatori pertinenti di efficienza ed efficacia e di fornire informazioni di sintesi sulle criticità riscontrate.
- *Comunicazioni estemporanee*: sono comunicazioni rivolte all'Istituto e/o al Fornitore 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).

6.2 Modalità specifiche per la Consulenza

6.2.1 Criteri di attivazione

Lo specifico intervento viene attivato dall'Istituto tramite l'OSC con una richiesta formale al Monitore alla quale deve essere allegata la documentazione di riferimento specifica per il servizio richiesto. Nella richiesta il Committente dovrà specificare:

- la tipologia di intervento da effettuare (analisi dei rischi, verifica e valutazione dei sistemi di sicurezza, gestione varianti, etc.);
- l'ambito di applicazione dell'intervento;
- la durata massima di esecuzione dell'intervento;
- il referente dell'intervento per il Committente.

Il Monitore dovrà consegnare al Committente, tramite l'OSC, il piano delle attività di monitoraggio aggiornato con le nuove attività per l'erogazione del servizio e contestualmente comunicare il nome del referente del Monitore per l'intervento. Nel piano delle attività di monitoraggio devono inoltre essere esplicitate le seguenti informazioni:

1. Referente del Monitore per l'intervento;
2. numero e classificazione professionale delle risorse necessarie;
3. costo dell'intervento;
4. costo complessivo consuntivato degli interventi autorizzati e approvati dal Committente;
5. costo complessivo pianificato e non ancora consuntivato degli interventi autorizzati;
6. importo residuo utilizzabile per interventi futuri, determinato sottraendo gli importi 4 e 5 all'importo massimo previsto dal contratto per il servizio di consulenza.

L'approvazione del nuovo piano delle attività da parte del Committente autorizzerà l'avvio delle nuove attività. A seguito dell'approvazione, Committente e Monitore concorderanno un calendario di sedute di revisione congiunta del servizio per la verifica del corretto svolgimento delle attività, alle quali parteciperanno i referenti dello specifico intervento.

6.2.2 Criteri di chiusura

Il servizio è completato a seguito dell'approvazione da parte del Committente dei documenti di riscontro previsti per lo specifico servizio e dall'inserimento dei medesimi nella BIP.

6.2.3 Documentazione di riferimento

Il Committente allegherà alla richiesta di attivazione dello specifico servizio la documentazione che contenga le informazioni che permettano al Monitore di definire l'ambito di applicazione del servizio, l'impegno necessario in termini di risorse, il periodo di erogazione ed eventuali vincoli.

6.2.4 Documentazione da produrre

I documenti che il Monitore dovrà realizzare e consegnare verranno definiti nel periodo di validità del contratto sulla base delle proposte espresse dal Monitore nell'Offerta Tecnica e delle attività di volta in volta richieste.

6.3 Gestione delle risorse

Il Monitore deve utilizzare le risorse indicate nell'elenco nominativo presentato in sede di offerta indicando sul Piano delle attività di monitoraggio la lista nominativa delle risorse impegnate per ogni attività ed il relativo grado di responsabilità nell'ambito delle attività. Per ogni sostituzione di risorse o nuovo inserimento, ferma restando l'applicabilità delle penali a fronte del mancato rispetto dei Livelli di Servizio sopra specificati relativamente alla Gestione del personale del monitore, il Monitore deve modificare il Piano delle attività di monitoraggio e sottoporlo preventivamente all'approvazione dell'Istituto, tramite l'OSC.

6.3.1 Mix delle figure professionali

Il gruppo di lavoro impiegato nei servizi previsti per la Direzione Lavori dovrà essere composto dalle seguenti figure professionali:

- Consulente senior/Direttore Tecnico con un impegno percentuale nel mix professionale di riferimento non inferiore al 40 %;
- Consulente;
- Consulente junior con un impegno percentuale nel mix professionale di riferimento non superiore al 20 %;

Le caratteristiche professionali e le esperienze che deve possedere ogni figura professionale sono dettagliate in Annesso 2.

6.3.2 Competenze

Le competenze che, a diverso titolo ed in diversa misura, deve possedere il gruppo di lavoro impegnato in attività di governo dei contratti informatici, 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 contratti per la fornitura di servizi ICT fondati sull'uso dei livelli di servizio;
- esperienza nella partecipazione a commissioni di aggiudicazione per l'appalto di servizi ICT;

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 della qualità,

- conoscenza delle norme UNI EN ISO 9001:2000 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 dei cicli di vita del software e degli attributi di qualità del software; esperienza nell'uso delle metodologie e degli strumenti CASE per l'analisi, la codifica ed il test;
- competenza nella stima e dimensionamento di progetti di sviluppo e manutenzione di applicazioni software;

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.

6.4 Pianificazione e rendicontazione delle attività

Il Monitore dovrà individuare e pianificare tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi previsti predisponendo il documento *Piano delle attività di monitoraggio*.

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

- ✓ richiesta da parte dell'Istituto di nuovi interventi;
- ✓ esigenze di nuove attività;
- ✓ sostituzione di personale del Monitore già assegnato ad una attività;
- ✓ variazione della schedulazione temporale delle attività.

Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dall'Istituto.

Il Monitore dovrà procedere, quando richiesto dall'Istituto, alla revisione del *Piano delle attività di monitoraggio* e dovrà aggiornare il documento sulla base dei risultati della revisione. Il documento aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dall'Istituto.

Il Monitore dovrà controllare lo stato di avanzamento di tutte le attività, verificare il livelli di servizio erogati ed eventualmente intervenire con specifiche azioni correttive e/o richieste di revisione del *Piano delle attività di monitoraggio*.

Il Monitore dovrà informare l'Istituto sull'avanzamento delle attività previste dal *Piano delle attività di monitoraggio* predisponendo e consegnando il documento *Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio*. Il documento sarà sottoposto ad approvazione dell'Istituto.

6.5 Distribuzione e approvazione dei documenti

Il Monitore ha il compito di predisporre e consegnare all'Istituto entro i tempi indicati nel contratto e nel piano delle attività di monitoraggio i documenti di pianificazione e avanzamento delle attività di monitoraggio (piano delle attività di monitoraggio e stato di avanzamento delle attività di monitoraggio) e di rendicontazione dei risultati del monitoraggio.

Prima della consegna i documenti devono essere preventivamente validati dal Referente del Monitore. Tutti i documenti e gli eventuali allegati, comprese le eventuali versione successive derivanti da richieste di modifica da parte dell'Istituto, dovranno essere recapitati al Referente dell'Istituto in tre copie cartacee ed in formato elettronico su cd-rom. 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 dell'Istituto emette un attestato di ricevuta al Monitore.

I documenti consegnati devono essere registrati nella BIP 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.

I documenti da sottoporre all'approvazione dell'Istituto sono i seguenti:

- *Piano delle attività di monitoraggio;*
- *Stato di avanzamento monitoraggio e rendiconto sull'andamento del contratto monitorato;*
- *Rapporto sull'andamento del contratto monitorato;*
- *Rapporti specifici sulle attività di Consulenza.*

6.5.1 Struttura del Piano delle attività di monitoraggio

Il documento ha lo scopo di descrivere le modalità di svolgimento delle attività di monitoraggio nel corso della fornitura esplicitando le informazioni relative all'organizzazione del gruppo di monitoraggio, alle risorse impegnate ed al relativo curriculum professionale, ai tempi di esecuzione ed ai livelli di servizio che si intendono erogare. Il documento dovrà essere conforme alla struttura di seguito indicata:

1. **Dati identificativi** (1 pagina):

- *codici dei pareri;*
- *denominazione dei contratti;*
- *denominazione dell'Istituto;*
- *denominazione del Fornitore;*
- *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** (1 - 2 pagine)

3. **Introduzione** (6 - 11 pagine: *descrizione degli scopi del progetto, attori coinvolti e responsabilità, descrizione dei macro obiettivi, scopo del documento*)

3.1 **Definizioni e acronimi** (1 pagina: *lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento*)

3.2 **Riferimenti contrattuali** (1 pagina: *riferimenti relativi al contratto da sottoporre a monitoraggio, riferimenti relativi al contratto di monitoraggio*)

3.3 **Organizzazione del documento** (1 pagina: *descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

3.4 **Panoramica dei servizi** (1 - 2 pagine: *descrizione sintetica delle componenti del servizio, descrizione degli obiettivi, durata e tappe fondamentali del servizio, impegno delle risorse*)

3.5 **Evoluzione del piano di progetto** (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** (1 – 4 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 - 8 pagine)

4.1 Struttura e responsabilità del gruppo di monitoraggio (2 - 4 pagine: descrizione della composizione gruppi di lavoro, delle competenze, dei compiti e delle responsabilità)

4.2 Sistema di comunicazione (1 – 2 pagine: tipologia di documenti, procedure di invio e approvazione/modifica, mittenti e destinatari, strumenti per la comunicazione).

4.3 Risorse strumentali (1 – 2 pagine: strumenti hardware e software a supporto delle misure relative alle caratteristiche di qualità dei prodotti e dei livelli di servizio)

5. Descrizione dei servizi di monitoraggio (2 – 4 pagine)

5.1 Descrizione del servizio di Consulenza (5 – 10 pagine: obiettivi del servizio espressi secondo il punto di vista dell'utente, descrizione dei processi che costituiscono il servizio, definizione di intervento e modalità di attivazione del medesimo da parte dell'utente)

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

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

5.1.3 Interventi previsti dal contratto (numero massimo e tipologie di interventi previsti, risorse allocate e professionalità)

5.1.4 Interventi autorizzati (per ogni intervento: referente del Committente, referente del Monitore, risorse allocate e relativo impegno, eventuali risorse del Committente, durata, costo stimato. Inoltre deve essere inserito un prospetto di sintesi con: Costo complessivo consuntivato degli interventi autorizzati; costo complessivo pianificato e non ancora consuntivato degli interventi autorizzati; importo residuo utilizzabile per interventi futuri.)

5.2 Descrizione del servizio di Direzione Lavori (5 - 10 pagine: obiettivi del servizio espressi secondo il punto di vista dell'utente, descrizione dei processi che costituiscono il servizio)

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

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

5.2.3 Obiettivi da sottoporre alla Direzione lavori (descrizione degli obiettivi, attività previste, responsabile, risorse allocate e professionalità)

6. Rendicontazione della conduzione attività di monitoraggio (2 – 5 pagine: descrizione della struttura e dei contenuti dei documenti di rendicontazione, frequenza di emissione, destinatari, approvazioni)

7. Base Informativa di progetto (BIP) (5 – 10 pagine: descrizione degli obiettivi, procedure di aggiornamento, utenti e livelli di abilitazione, modalità di accesso ai dati)

7.1 Struttura e contenuto informativo (*diagramma della struttura delle informazioni e descrizione delle informazioni previste*)

7.2 Funzioni per la gestione delle informazioni (*elenco delle funzionalità*)

7.3 Funzioni per la sicurezza dell'accesso (*descrizione delle funzioni a garanzia e dell'integrità delle informazioni e degli accessi non autorizzati*)

7.4 Classificazione dei documenti (*descrizione della naming convention per i documenti da registrare e per le eventuali versioni successive dei medesimi*)

7.5 Livelli di servizio (*descrizione degli indicatori per la misura del servizio di gestione della base informativa, metriche associate, valori di soglia*)

8. Schedulazione delle attività di monitoraggio (*4 – 8 pagine: descrizione della struttura delle attività mediante diagrammi di tipo WBS, descrizione delle medesime, milestone, durata, interdipendenze tra le attività, vincoli contrattuali, risorse allocate*)

8.1 Diagramma di Pert (*diagramma delle attività in cui sono indicate le date di inizio e fine di ogni attività, i legami logici, il percorso critico*)

8.2 Diagramma di Gantt (*diagramma delle attività in cui è evidenziato per ognuna il periodo di svolgimento e lo stato di avanzamento e la data di rilevazione*)

9. Allegato – Curricula delle risorse professionali a disposizione del servizio di monitoraggio (*il curriculum deve contenere almeno le seguenti informazioni:*

- *Dati anagrafici;*
- *Titolo di studio;*
- *Formazione post-laurea;*
- *Descrizione delle esperienze ICT relativamente a:*
 - *Business plan e studi di fattibilità;*
 - *Project management;*
 - *Quality management;*
 - *Ingegneria del software;*
 - *Tecniche di rilevazioni di Customer satisfaction;*
 - *Formazione del personale.*

6.5.2 Struttura del Rendiconto delle attività di Monitoraggio

Il documento da produrre **mensilmente** ha lo scopo di rendicontare le attività svolte dal Monitore durante il periodo di riferimento e porre in evidenza eventuali criticità rilevate nel periodo.

Il documento che il Monitore dovrà contenere le seguenti sezioni:

1. Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio

a) Stato di avanzamento delle attività (*avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale con le relative giornate effettive impiegate, servizio reso e contratto*)

monitorato, prodotti intermedi e finali approvati, variazione avanzamento rispetto a quanto pianificato, criticità rilevate; devono essere in particolare riepilogate le attività svolte presso l'Istituto e/o presso altri enti e le attività eseguite in back office e/o presso la sede del Monitore)

b) Piano di recupero *(Da compilare in caso di ritardo: azioni correttive, tempificazione delle attività residue e stima a finire)*

c) Autocertificazione dei livelli di servizio resi *(misura dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato Tecnico)*

d) Rapporto di rilevazione delle presenze *(figura professionale, nome consulente, giorni attività, ore lavorate, oggetto dell'attività)*

2. Rendiconto del contratto monitorato

Sintesi delle criticità rilevate nel periodo e stato delle azioni correttive e preventive.

6.5.3 Struttura del Rapporto sull'andamento dei contratti monitorati

Il rapporto sull'andamento dei contratti, da produrre **trimestralmente**, 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:
 - prescrizioni contrattuali;
 - esigenze espresse dall'Istituto attraverso la documentazione di pianificazione e programmazione o formalizzate sotto la responsabilità della direzione dei lavori;
 - 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;

Di seguito si presenta la struttura del documento che dovrebbe avere una dimensione compresa tra 15 e 35 pagine.

1. Dati identificativi (1 pagina):

- codici dei pareri e denominazione dei contratti;
- denominazione dell'Istituto;
- denominazione dei Fornitori;
- 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 (1 - 2 pagine)

3. Introduzione (1 - 5 pagine)

3.1. Informazioni generali sui contratti 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;

3.2. Informazioni generali relative ai contratti monitorati::

- descrizioni e date di stipula dei contratti originari e degli eventuali atti aggiuntivi;
- durate dei contratti (previste originariamente ed eventuali variazioni successive).

3.3. Principali riferimenti

Non devono essere citati riferimenti a leggi, circolari, norme e standard, se non assolutamente necessari:

- documenti contrattuali;
- documenti di pianificazione dell'attività di monitoraggio;
- altri documenti utilizzati per l'attività di monitoraggio.

3.4. Definizioni e significato degli acronimi

L'uso degli acronimi deve essere il più possibile limitato.

4. Sintesi per l'alta direzione (1 - 3 pagine)

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

5. Scomposizione dei contratti in obiettivi di servizio (1 - 4 pagine)

Occorre scomporre il contratto in obiettivi di servizio relativi a specifiche tipologie di attività.

Nel contesto del Programma monitorato devono essere specificati il contratto, il progetto e l'eventuale sottoprogetto di riferimento per gli obiettivi di servizio.

È preferibile che la scomposizione arrivi al massimo a due livelli. Degli obiettivi di primo livello occorre dare una breve descrizione (massimo 5 righe); per quelli di secondo livello la denominazione e la collocazione all'interno dell'obiettivo di primo livello dovrebbero già consentire un'identificazione sufficientemente chiara.

Per ciascun obiettivo devono essere fornite le informazioni seguenti:

- codifica e denominazione dell'obiettivo;
- breve descrizione dell'obiettivo di primo livello o, per quelli di secondo livello, riferimento all'obiettivo di primo livello del quale sono articolazione;
- dimensione economica dell'obiettivo;
- incidenza dell'obiettivo nel contratto, valutata preferibilmente in base al suo contributo per il raggiungimento degli obiettivi della fornitura;
- risultati attesi per l'obiettivo (prodotti, servizi, documentazione) e corrispondenti parametri di verifica (soddisfazione degli utenti, quantità e qualità dei prodotti, quantità e livelli dei servizi).

6. Esecuzione del contratto (10 - 20 pagine)

6.1. Stato di avanzamento dei lavori (4 - 8 pagine)

Deve essere descritto per ciascuno degli obiettivi contrattuali di primo e secondo livello. Lo stato di avanzamento complessivo è ottenuto come media ponderata di quelli riferiti ai singoli obiettivi, usando come pesi le rispettive incidenze sul contratto.

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 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:

- valutazione di sintesi sul raggiungimento dell'obiettivo;
- efficacia della pianificazione (indicatori di variabilità degli obiettivi pianificati, numero di pianificazioni successive dall'inizio del contratto);
- stato dell'obiettivo (da avviare, attivo, concluso, sospeso, annullato);
- fase del ciclo di vita dell'obiettivo;

- pianificazione dell'obiettivo (data di inizio e di fine, dimensione ed impegno previsti);
- consuntivazione dell'obiettivo contrattuale (data di inizio e di fine, dimensione ed impegno effettivi);
- pianificazione del collaudo (data di inizio e di fine previste);
- consuntivazione del collaudo (data di inizio e di fine effettive, esito);
- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamento nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto.

6.2. Corrispettivi (1- 2 pagine)

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. Monitoraggio dei livelli di servizio (3 - 5 pagine)

Le misure dei livelli di servizio devono essere rapportate agli obiettivi di servizio nei quali il contratto è stato scomposto. Si deve anche esprimere, per quanto possibile, una valutazione complessiva sul rispetto dei livelli di servizio del contratto.

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 (1-3 pagine)

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. Aspetti della eventuale non conformità (1- 2 pagine):

- 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.

6.5.4 Struttura delle Comunicazioni estemporanee

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

- 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 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**

La sezione 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.

7 Gestione della Base informativa di progetto

La Base Informativa del Progetto (BIP) è l'insieme di tutte le informazioni attinenti al progetto messe a disposizione dell'Istituto, dal Fornitore o prodotte dal Monitore unitamente al sistema informatico predisposto per gestirle.

La realizzazione e gestione della BIP non sarà compito del Monitore, in quanto affidata al Fornitore dei servizi di Integrazione.

Viene richiesto invece al Monitore di proporre soluzioni di ottimizzazione in termini di efficienza ed efficacia delle funzionalità della BIP e di verificare periodicamente i tempi e i modi di gestione della documentazione nella BIP.

Inoltre 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 BIP sia alimentata e costantemente aggiornata con i seguenti dati e informazioni:

- atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- *deliverables* documentali prodotti dal Fornitore;
- metodologia di monitoraggio;
- piano delle attività di monitoraggio nelle diverse versioni emesse;
- verbali delle sedute di riunione, ispezione e revisione;
- rendicontazioni e rapporti prodotti dal Monitore;
- documenti di riscontro previsti per il monitoraggio;
- documenti prodotti dall'attività di monitoraggio;
- riepilogo delle non conformità evidenziate dal Monitore con il loro stato (aperte, chiuse).

8 Annesso1 – Livelli di Servizio e Penali

I livelli di servizio relativi alla conduzione delle attività hanno lo scopo di misurare l'efficacia ed efficienza delle attività trasversali ai servizi di monitoraggio. In particolare misurano la tempestività nella presentazione della documentazione, il rispetto degli standard documentali e la gestione del personale.

Il presente Annesso descrive i livelli di servizio e le penali ad essi associate per i servizi di:

- a) Direzione dei lavori (da LdS 1 a LdS 11);
- b) Consulenza (LdS 6);

Si sottolinea che il mancato rispetto di una scadenza temporale può derivare anche da una non corretta esecuzione delle attività (mancato rispetto dei vincoli “qualitativi” richiesti dal Capitolato Tecnico) che impone il rifacimento in tutto o in parte dell'attività stessa.

Si precisa che l'applicazione delle predette penali non fa venir meno il diritto dell'Amministrazione di rivalersi, attraverso escussione della fideiussione, degli eventuali danni provocati da inadempimenti riconducibili a responsabilità del Monitore.

Tutti i valori di soglia di seguito riportati sono da intendersi calcolati su base trimestrale e con esclusione degli eventuali inadempimenti non imputabili al Monitore.

Le penali sono indicate in termini di percentuali da applicare agli importi contrattuali come specificato nelle tabelle seguenti.

I livelli di servizio e le relative penali sono descritti per il tramite di tabelle in cui ogni riga rappresenta uno specifico requisito afferente ad una medesima tipologia di livello di servizio

8.1 LdS per tempestività documentazione

- LdS_1 *tempestività nella presentazione del piano delle attività di monitoraggio nella sua prima emissione.* Il valore dell'indicatore è espresso in giorni e si determina calcolando il numero di giorni trascorsi tra la data di decorrenza del contratto e la data di effettiva consegna del documento;
- LdS_2 *tempestività nella presentazione delle revisioni del piano delle attività di monitoraggio.* Questo indicatore è espresso in giorni e si determina calcolando il numero di giorni trascorsi tra la data di consegna della richiesta di revisione del documento da parte dell'Istituto e la data di effettiva consegna del documento aggiornato. La richiesta di revisione deriva da nuove esigenze emerse nel corso delle attività;
- LdS_3 *tempestività nella presentazione dei verbali di riunione e di audit.* Questo indicatore misura il tempo nella consegna all'Istituto dei verbali degli incontri di verifica e degli audit effettuati. Il valore dell'indicatore si determina calcolando il numero di giorni trascorsi tra la data effettuazione dell'incontro e la data di consegna del verbale;
- LdS_4 *tempestività nella presentazione dello stato di avanzamento delle attività.* Questo indicatore misura il tempo nella consegna del documento da parte del Monitore. Il valore dell'indicatore è espresso in giorni e si determina calcolando il numero di giorni compresi tra la data prevista di consegna determinata in base ai vincoli temporali indicati nel contratto e la data di effettiva consegna del documento;

- LdS_5 *tempestività nella presentazione delle modifiche allo stato di avanzamento delle attività.* Questo indicatore misura il tempo di consegna del documento modificato su richiesta dell'Istituto a seguito dell'analisi del documento finalizzata alla sua approvazione. Il valore dell'indicatore si determina calcolando il numero di giorni trascorsi tra la data di consegna della richiesta di modifica del documento da parte dell'Istituto e la data di effettiva consegna del documento che risulterà approvato dall'Istituto.
- LdS_6 *tempestività nella presentazione dei documenti di riscontro.* Questo indicatore misura il tempo nella consegna da parte del Monitore della documentazione da produrre (indicata nell'omonimo capitolo). Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di giorni compresi tra la data prevista di consegna indicata nel *Piano delle attività di monitoraggio* valido alla data e la data di effettiva consegna del documento. Questo indicatore, in particolare si applica sia per le attività di Direzione Lavori che per quelle di Consulenza

8.2 LdS per rispetto standard documentali

- LdS_7 rispetto degli standard documentali. Questo indicatore misura l'aderenza di tutti i documenti agli standard dei documenti definiti nel presente Capitolato Tecnico. Il valore dell'indicatore è calcolato come percentuale dei documenti ritenuti non conformi dall'Istituto rispetto ai documenti presentati nel periodo di riferimento indicato dal contratto.

8.3 LdS per gestione del personale del Monitore

- LdS_8 *numero massimo di sostituzioni del personale del monitore.* L'indicatore riguarda il personale impegnato ed il suo valore è dato dal numero di sostituzioni del Referente del monitore e dei consulenti effettuate per esigenze del Monitore nell'intero periodo di durata del contratto.
- LdS_9 *tempestività nella sostituzione delle risorse.* Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di giorni trascorsi tra la data di approvazione da parte dell'Istituto della richiesta di sostituzione di una risorsa e la data di effettivo inserimento della risorsa.
- LdS_10 *affiancamento del personale da sostituire.* Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di giorni in cui la risorsa da sostituire e quella in sostituzione sono stati entrambi presenti.
- LdS_11 *rispetto del mix di figure professionali per la Direzione Lavori* Il valore dell'indicatore si determina calcolando le percentuali d'impegno dei consulenti senior e dei consulenti junior impiegati nel trimestre rispetto all'impegno complessivo.

8.4 LdS sulla completezza e correttezza della BIP

- LdS_12 *tempestività nella segnalazione di eventuali assenze e/o incompletezze di documenti nella B.I.P.* Il valore dell'indicatore corrisponde al numero di giorni trascorsi tra la data prevista di consegna e registrazione di ogni documento nella B.I.P. e la data di segnalazione da parte del Monitore di eventuale assenza e/o incompletezza (o la data di rilevazione dell'evento da parte dell'Istituto in caso di non avvenuta segnalazione).

8.5 Penali per il mancato rispetto dei Livelli di servizio

| Livello di Servizio | Descrizione | Valore di Soglia | Penale | |
|--|--|---|--|---|
| | | | Causale | Importo |
| Tempestività nella presentazione della documentazione | | | | |
| LdS_1 | <i>tempestività nella presentazione del piano delle attività di monitoraggio nella sua prima emissione</i> | La prima emissione del Piano di monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni lavorativi dalla data di decorrenza del contratto | a) Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto b) Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto | 0,01% (uno per diecimila) 0,02% (due per diecimila) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti |
| LdS_2 | <i>tempestività nella presentazione delle revisioni del piano delle attività di monitoraggio</i> | Ogni aggiornamento del Piano di monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta di revisione | c) Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto d) Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto | 0,2% (due per mille) 0,4% (quattro per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| LdS_3 | <i>tempestività nella presentazione dei verbali di riunione e di audit</i> | 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 relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| LdS_4 | <i>tempestività nella presentazione dello stato di avanzamento delle attività</i> | Ogni Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dal termine del periodo di riferimento a cui si riferisce | Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al quinto Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al quinto | 0,2% (due per mille) 0,4% (quattro per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| LdS_5 | <i>tempestività nella presentazione delle modifiche allo stato di avanzamento delle attività</i> | Ogni modifica degli Stati di avanzamento delle attività di monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta di modifica | Per ogni giorno lavorativo di ritardo | 0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| LdS_6 | <i>tempestività nella consegna dei documenti di riscontro</i> | I documenti di riscontro devono essere consegnati nei tempi previsti dall'ultima versione aggiornata di Piano di monitoraggio | Per ogni giorno lavorativo di ritardo | 0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |



| Livello di Servizio | Descrizione | Valore di Soglia | Penale | |
|--|--|--|--|---|
| | | | Causale | Importo |
| Rispetto degli standard documentali | | | | |
| LdS_7 | <i>rispetto degli standard documentali</i> | 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 | 0,5% (cinque per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| Gestione del personale del monitore | | | | |
| LdS_8 | <i>numero massimo di sostituzioni del personale del monitore</i> | il numero massimo di persone sostituibili nel corso di esecuzione del contratto è pari a 2 (due). | Per ogni sostituzione di un Consulente | 0,3% (tre per mille) dell'importo contrattuale relativo al totale dei servizi di monitoraggio |
| LdS_9 | <i>tempestività nella sostituzione delle risorse</i> | 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 un Consulente | 30 % (trenta per cento) del corrispettivo unitario per il Consulente |
| LdS_10 | <i>affiancamento del personale da sostituire</i> | Il personale sostituito deve essere affiancato al nuovo personale per 10 giorni lavorativi | Per ogni giorno lavorativo di mancato affiancamento | 150 % (centocinquanta per cento) del corrispettivo unitario per il Consulente |
| LdS_11 | <i>rispetto del mix di figure professionali per la Direzione Lavori</i> | L'impegno trimestrale in giorni/persona della figura professionale di Consulente Senior deve risultare non inferiore al 40% rispetto al numero totale di giorni di lavoro utilizzati mentre quello di Consulente Junior non superiore al 20% | Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento della percentuale di impiego | 0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |
| Gestione della B.I.P. | | | | |
| LdS_12 | <i>tempestività di segnalazione di eventuali assenze e/o incompletezze di documenti nella B.I.P.</i> | Eventuali assenze e/o incompletezze dei documenti nella B.I.P. devono essere segnalate entro 5 giorni lavorativi dalla data prevista di consegna e registrazione di ogni documento nella B.I.P | Per ogni documento incompleto e non ancora presente nella B.I.P. e per ogni giorno lavorativo di ritardo | 0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale relativo a tutti i servizi richiesti diviso per la durata del contratto espressa in trimestri |

9 Annesso 2 – Figure Professionali

9.1 Curricula professionali del personale componente i gruppi di lavoro

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

9.1.1 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, assesment 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 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.

9.1.2 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, assesment 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 implicazione 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.



9.1.3 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.

9.2 Schema del Curriculum Vitae

I curricula del personale addetto alle attività di monitoraggio, da presentare in sede di offerta dovranno essere conformi allo schema che segue. Le parti riportate in corsivo sono 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.

2004 – 2000:

1999 – 1997:

1996 – 1994:

1993 – 1991:

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, nr. 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. Governo e gestione dei contratti
2. Controllo e gestione dei progetti
3. Analisi di problematiche organizzative
4. Conduzione di audit di 2^a e 3^a parte
5. Analisi di problematiche sulla sicurezza
6. Analisi e valutazione dei rischi
7. System and Network Management
8. Assessment del software
9. 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.

10 Annesso 3 – Schede Referenze su forniture analoghe

Le schede devono essere allegate all'offerta tecnica e devono essere firmate dal legale rappresentante della società. Hanno lo scopo di valutare le esperienze maturate dalle società sul monitoraggio dei contratti. Il documento deve essere impostato coerentemente allo schema riportato di seguito. Le parti riportate in corsivo sono spiegazione per la compilazione e devono essere cancellate. I progetti devono essere elencati in ordine cronologico a partire dal più recente. Nel caso di partecipazione in RTI i dati devono essere esclusivamente riferiti alla società intestataria della scheda:

Contratto: oggetto

- a) società/Amministrazione appaltante
- b) eventuali componenti in RTI
- c) periodo di svolgimento della fornitura
- d) dimensione economica della fornitura
- e) data di inizio e durata della fornitura

1) Attività di Monitoraggio:

In questa sezione si richiede di elencare le attività svolte che abbiano elementi comuni a quelle del monitoraggio richieste per la presente gara:

- a. valore economico del servizio:
- b. durata del servizio:
- c. numero medio di monitori addetti:
- d. giorni-persona erogati:
- e. descrizione del servizio, con specifico riferimento a:
 - i. Verifica disponibilità documentazione
 - ii. Verifica erogazione servizi e consegna dei prodotti
 - iii. Verifica dei sistemi di misurazione del Fornitore
 - iv. Valutazione della soddisfazione (sui servizi)
 - v. Verifica dei processi di progettazione e sviluppo software
 - vi. Verifica dei processi di erogazione dei servizi
 - vii. Gestione delle Non Conformità
 - viii. Assistere le commissione di collaudo (CdC)
 - ix. Software assesment
 - x. Verifica della BIP
 - xi. Elaborazione relazioni periodiche
 - xii. Valutazione dell'analisi dei Rischi
 - xiii. Sicurezza

2) Attività di Direzione dei lavori:

- a. valore economico del servizio:
- b. durata del servizio:



- c. numero medio di monitori addetti:
- d. giorni-persona erogati:

3) Analisi della soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction):

- a. valore economico del servizio:
- b. durata del servizio:
- c. descrizione sintetica dei servizi oggetto dell'indagine:
- d. numero degli utenti del servizio oggetto dell'indagine e del campione selezionato:
- e. numero medio di monitori addetti all'indagine:
- f. giorni-persona erogati: