



# *Ministero dell'istruzione e del merito*

## **APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI MONITORAGGIO DEI CONTRATTI ICT DEL MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO – ID 4209000**

#### **PRODOTTI DELLA FORNITURA**



# *Ministero dell'istruzione e del merito*

## **Sommario**

<b>1. Prodotti di pianificazione e gestione attività .....</b>	<b>3</b>
1.1 PGM - Piano Generale di Monitoraggio .....	3
1.2 PQG - Piano della qualità generale .....	4
1.3 PMC - Piano di monitoraggio del contratto .....	4
1.4 Scheda Intervento .....	5
1.5 SAL - Stato Avanzamento Lavori del contratto .....	5
<b>2. Prodotti dei servizi .....</b>	<b>6</b>
2.1 Documento di Screening del Contratto .....	6
2.2 RPM – Rapporto Periodico di Monitoraggio .....	6
2.3 Report Visita Ispettiva .....	6
2.4 Report supporto al collaudo .....	7
2.5 RAC – Rapporto andamento del contratto (AgID) .....	7
2.6 Rapporto ex-post .....	7
2.7 Scheda Conteggio Function Point (FP) .....	7
<b>3. Tempistica .....</b>	<b>8</b>



# *Ministero dell'istruzione e del merito*

## **1. Prodotti di pianificazione e gestione attività**

### **1.1 PGM - Piano Generale di Monitoraggio**

Il Piano Generale di monitoraggio deve contenere attività, tempi e impegno specificati per ogni servizio previsto dalla fornitura, con la seguente articolazione:

- **Attività di coordinamento:**
  - Organizzazione;
  - Gestione risorse;
  - Risorse previste;
  - Impegno (in gg/pp);
  - Tempistiche;
  - Analisi dei rischi;
  - Vincoli;
  - Deliverable;
  - GANTT.
- **S1 - Servizi di monitoraggio e supporto alla direzione lavori. Per ogni fase prevista e per la BIM:**
  - Piano di monitoraggio del contratto
  - BIM:
    - Documentazione architettuale e funzionale;
    - Strumenti hardware e software di base;
    - Documentazione di collaudo;
    - Dichiarazione di conformità alle misure minime AgID;
    - Procedure di aggiornamento;
    - Utenti e livelli di abilitazione;
    - Modalità di accesso ai dati.
- **S2 - Servizio di conteggio FP:**
  - Piano del servizio contenente le Schede intervento.
- **S3 - Servizi di supporto specialistico:**
  - Piano del servizio contenente le Schede intervento.



# *Ministero dell'istruzione e del merito*

## 1.2 PQG - Piano della qualità generale

Il Piano della qualità generale è il documento che precisa le particolari modalità operative, le risorse e le sequenze delle attività relative alla qualità di un determinato prodotto, progetto o servizio. Il monitore deve predisporre un Piano della Qualità Generale che:

- descriva il collegamento tra i requisiti minimi contrattualmente richiesti e le procedure generali già esistenti del sistema di qualità del Fornitore;
- espliciti le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal Fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagli i metodi di lavoro messi in atto dal Fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema o a procedure sviluppate per lo specifico contratto, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantisca il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa;
- descriva i processi per la misurazione dei livelli di servizio e dei KPI contrattuali.

Il documento deve essere coerente, nella forma e nei contenuti, con quanto previsto dalla norma ISO 9001: 2015 e, in particolare, con la ISO 10005:2018 – Sistema di Gestione per la Qualità – Linee guida per i piani della qualità.

## 1.3 PMC - Piano di monitoraggio del contratto

Ad inizio del servizio deve essere predisposto un piano di monitoraggio del contratto e l'Amministrazione si riserva di approvarlo o di richiedere integrazioni e modifiche. Per gli indicatori di qualità e i livelli di servizio vale quanto riportato in appendice 4 al capitolato tecnico "Livelli di servizio e indicatori di qualità". Il piano di monitoraggio dei contratti deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- dati identificativi del contratto monitorato;
- servizi oggetto di monitoraggio;
- organizzazione del monitore;
- struttura e responsabilità;
- matrice RACI;
- risorse allocate e relativi profili professionali;
- gestione della comunicazione (specifiche per contratto);
- schedulazione delle attività (con copertura almeno semestrale);
- richieste di revisione/aggiornamento da parte dell'amministrazione;



## *Ministero dell'istruzione e del merito*

- gestione delle ripianificazioni;
- piano annuale delle visite ispettive;
- piano annuale dei collaudi;
- GANTT.

### 1.4 Scheda Intervento

La scheda intervento deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- data di richiesta dell'intervento;
- descrizione sintetica dell'intervento e del risultato atteso;
- modalità di intervento;
- risorse assegnate all'intervento, per figura professionale, e stima del loro impegno in giorni/persona;
- stima della durata dell'intervento in giorni lavorativi;
- pianificazione dell'attività;
- prezzo stimato dell'intervento;
- eventuali vincoli e pre-condizioni alle attività da svolgere (anche di natura tecnologica);
- eventuali rischi o criticità;
- gestione change richiesti dall'Amministrazione.

### 1.5 SAL - Stato Avanzamento Lavori del contratto

Tale documento deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- riferimenti contrattuali;
- per servizio:
  - attività svolte nel trimestre di riferimento;
  - deliverable consegnati;
  - eventuali disallineamenti rispetto al piano di monitoraggio e l'analisi delle motivazioni;
  - analisi delle azioni correttive messe in atto a fronte di eventuali situazioni di non conformità rilevate;
  - elenco nominativo del personale impiegato suddiviso per profilo professionale con il relativo numero di giornate prestate.
- verifica dei livelli di servizio e di qualità contrattualmente previsti, anche accedendo al sistema di misura predisposto dal fornitore;
- eventuali penali applicate.



# *Ministero dell'istruzione e del merito*

## **2. Prodotti dei servizi**

### **2.1 Documento di Screening del Contratto**

In esito allo svolgimento dell'analisi preliminare prevista nel periodo di presa in carico, il Monitore dovrà produrre il documento di screening sui contratti oggetto di monitoraggio, costituito da uno o più documenti/allegati, contenente la descrizione dettagliata delle attività effettuate, della metodologia impiegata e delle evidenze emerse con particolare riferimento a obiettivi contrattuali, scadenze, rischi, livelli di servizio, vincoli e budget.

Il rapporto dovrà contenere le informazioni di dettaglio di ciascun contratto e le possibili azioni per affrontare i rischi relativamente alla gestione contrattuale e al raggiungimento degli obiettivi previsti come descritto in allegato 3 alla circolare AgID n. 1/2021.

### **2.2 RPM – Rapporto Periodico di Monitoraggio**

Il documento deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Anagrafica del contratto di riferimento;
- Executive summary;
- SAL - stato avanzamento lavori e SAC – stato avanzamento dei costi suddivisi per servizi e per progetti sottoposti a monitoraggio;
- consumo delle risorse (FP, gg/pp, progetti a corpo, acquisizione di beni e servizi);
- baseline del software;
- stato dei collaudi (se applicabile);
- qualità e livelli di servizio;
- gestione dei rilievi;
- penali;
- visite ispettive e gestione delle non conformità.

### **2.3 Report Visita Ispettiva**

Il report deve contenere, almeno, le seguenti informazioni:

- ambito della visita ispettiva;
- documentazione di riferimento;
- processi/funzioni soggetti a ispezione e relativi responsabili;



## *Ministero dell'istruzione e del merito*

- luogo di esecuzione (sedi dell'amministrazione);
- evidenze oggettive raccolte per singolo processo/funzione, le non conformità e i commenti.

### 2.4 Report supporto al collaudo

Il report deve contenere, almeno, le seguenti informazioni:

- denominazione dell'intervento;
- area applicativa/area funzionale;
- data del collaudo;
- check-list di riscontro test interni del fornitore (se applicabile);
- test effettuati rispetto al piano di collaudo;
- test ulteriori richiesti durante il collaudo;
- esito del collaudo;
- eventuali criticità riscontrate;
- commenti e note del monitore.

### 2.5 RAC – Rapporto andamento del contratto (AgID)

Il RAC – Rapporto andamento del contratto deve essere coerente, nei contenuti e nelle informazioni richieste, con quanto previsto dall'allegato 1 – schemi di rapporto alla circolare AgID n.1/2021.

### 2.6 Rapporto ex-post

Il rapporto ex-post deve essere coerente, nei contenuti e nelle informazioni richieste, con quanto previsto dall'allegato 1 – schemi di rapporto alla circolare AgID n.1/2021.

### 2.7 Scheda Conteggio Function Point (FP)

La scheda conteggio FP deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- contratto;
- tipologia di intervento (nuovo sviluppo/mev, etc.);
- documentazione analizzata;
- linguaggio;
- area applicativa/area funzionale (e verifica confini);



## *Ministero dell'istruzione e del merito*

- stima iniziale;
- VAF e relativi requisiti (se applicabile);
- tutti gli elementi utili ai fini della verifica del conteggio.

### **3. Tempistica**

La tempistica di emissione dei deliverable è riportata nella tabella seguente:

<b>Deliverable</b>	<b>Tempistiche</b>
Screening del Contratto	Entro il termine della Fase di presa in carico
PGM – 1° emissione	Entro 10 giorni dalla stipula del contratto
PGM – a regime	Trimestrale – entro i 10 giorni successivi al termine del trimestre di riferimento
SAL	Trimestrale – entro i 10 giorni successivi al termine del trimestre di riferimento
PQG	Entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto
PMC – 1° emissione	Entro 10 giorni dalla richiesta
PMC – a regime	Secondo le tempistiche del Piano Generale di Monitoraggio
RPM	Entro 15 giorni dall'approvazione del rendiconto periodico del contratto monitorato da parte dell'Amministrazione
Report Visita Ispettiva	Entro 10 giorni successivi al termine della visita ispettiva
Report supporto al collaudo	Entro 10 giorni successivi all'esecuzione del collaudo funzionale
RAC	Annuale, entro 1 mese solare dalla conclusione dell'anno contrattuale di riferimento
Scheda Intervento	Entro 10 giorni successivi alla ricezione della richiesta ovvero in base al PGM
Scheda Conteggio FP	Entro 10 giorni successivi al termine dell'attività, come pianificata nella Scheda Intervento.
Deliverable specifici	Come pianificati nella Scheda Intervento.
Rapporto ex post	Entro 90 giorni dalla conclusione del contratto.