

Struttura e contenuti del rapporto periodico da trasmettere all'Autorità sull'andamento dei contratti di grande rilievo per la progettazione, realizzazione, manutenzione, gestione e conduzione operativa dei sistemi informativi automatizzati (Circolare 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR38).

Il rapporto si indirizza all'alta direzione dell'Amministrazione, e in particolare al responsabile dei sistemi informativi automatizzati, e all'Autorità. Per poter effettuare confronti nel tempo e relativamente a differenti contratti aventi caratteristiche analoghe, il rapporto deve:

- utilizzare la struttura delineata di seguito; 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;
- presentare un riepilogo sullo stato di attuazione del contratto riguardo a:
 - prescrizioni contrattuali;
 - esigenze espresse dall'Amministrazione 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:
 - serie storiche di indicatori presentate attraverso grafici e tabelle;
 - risultati ottenuti mediante l'azione di governo del contratto.

Dati elementari potranno essere richiesti, se necessari, per approfondimenti e specifiche valutazioni.

Struttura del rapporto (dimensione compresa di massima tra 15 e 35 pagine)

1. Dati identificativi (1 pagina):

- codice del parere;
- denominazione del contratto;
- denominazione dell'Amministrazione;
- denominazione del fornitore;
- denominazione del monitore;
- numero progressivo del rapporto;
- numero progressivo della versione (eventuale);
- Periodo di riferimento esaminato (dal ... al ...);
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

2. Indice (1 - 2 pagine)

Non è necessario un indice dei grafici e delle tabelle.

3. Introduzione (1 - 5 pagine)

1.1. Informazioni generali sul contratto:

- codice del parere;
- denominazione del contratto;
- eventuali altri contratti collegati (quinto d'obbligo, atti aggiuntivi);

- breve descrizione del contratto (massimo 20 righe);
- importo complessivo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive, espressi in euro, anche per contratti stipulati in lire);
- data di stipula (del contratto originario e degli eventuali atti aggiuntivi);
- durata (prevista originariamente ed eventuali variazioni successive);
- denominazione dell'Amministrazione;
- referente dell'Amministrazione (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- denominazione del fornitore;
- referente del fornitore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica).

1.2. Informazioni generali sull'attività di monitoraggio del contratto:

- codice del parere (relativo al contratto di monitoraggio);
- importo complessivo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive, espressi in euro, anche per contratti stipulati in lire);
- data di stipula (del contratto originario e degli eventuali atti aggiuntivi);
- durata (prevista originariamente ed eventuali variazioni successive);
- denominazione del monitore;
- direttore dei lavori (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- composizione del gruppo di lavoro (cognomi e nomi).

1.3. 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.

1.4. 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 del contratto in obiettivi di servizio (1 - 4 pagine)

Occorre scomporre il contratto in obiettivi di servizio relativi a specifiche tipologie di attività. Le principali tipologie di attività ricorrenti nei contratti ict sono descritte nel manuale dei livelli di servizio, consultabile sul sito dell'Autorità (www.aipa.it).

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 riguardo ad ammontari 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'Amministrazione 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).

