

Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione

Manuale operativo

Dizionario delle Forniture ICT

Classe di Fornitura

Documentazione
PGD

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
------------------------------	-----------	-----------	----------------------	--------------------------

MANUALE 4	2.0	26.06.2008	---	
------------------	------------	-------------------	-----	--

INDICE

1.	GENERALITÀ SUL DOCUMENTO.....	3
2.	DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA.....	3
3.	MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	4
3.1.	UTENZA	4
3.2.	DIMENSIONI.....	5
3.3.	VINCOLI E REQUISITI.....	5
3.4.	STANDARD E NORME.....	5
4.	MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA	5
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI.....	6
5.1.	PIANIFICAZIONE	6
5.2.	PROGETTAZIONE	7
5.3.	DISTRIBUZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	7
6.	DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI.....	8
7.	INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ	13

1. GENERALITÀ SUL DOCUMENTO

Questo documento descrive uno dei lemmi del Manuale operativo “Dizionario delle forniture ICT” delle Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione. Ogni lemma del Dizionario rappresenta una classe di fornitura ICT elementare. Il Dizionario contiene tutte le classi di forniture che si sono ritenute necessarie per rappresentare compiutamente i contratti ICT delle pubbliche amministrazioni. Ogni lemma del Dizionario è autoconsistente e indipendente; esso prevede

- **la descrizione della classe di fornitura ICT elementare**, che ha lo scopo di definirne univocamente l'ambito di applicazione;
- **l'esplicitazione di “regole” per l'uso della classe di fornitura**, utile a proporre al lettore suggerimenti sull'uso del lemma per la stesura dell'oggetto contrattuale;
- **la descrizione delle attività** relative alla classe di fornitura e dei relativi prodotti, utile al lettore come traccia riutilizzabile per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **una tabella che riassume attività, prodotti e indicatori di qualità**, utile al lettore come quadro sinottico che riassume il legame tra attività e relativi prodotti da queste realizzati ed identifica, in relazione ad entrambi, gli indicatori di qualità adottati per la classe di fornitura;
- **una scheda per ogni indicatore di qualità** (presente nella tabella di cui sopra), utile al lettore come traccia riutilizzabile, per scrivere contratti e capitolati tecnici;
- **un glossario** (ove necessario) specifico per la classe di fornitura.

Nell'ambito della complessa attività di scrittura di contratti e capitolati tecnici, i lemmi possono essere intesi come “ricette contrattuali” di immediato utilizzo mediante processi di copia e incolla, per rappresentare le esigenze della stazione appaltante.

Nell'ottica del riuso, particolare attenzione dovrà essere prestata alle imprescindibili e necessarie attività di specificazione e taratura delle classi di fornitura ICT elementari utilizzate e, successivamente, all'integrazione delle diverse classi di fornitura scelte in un unico e coerente contratto ICT.

La versione digitale di ogni lemma è singolarmente scaricabile dal sito CNIPA in formato editabile (.doc) che ne permette il riutilizzo anche parziale.

Per maggiori informazioni sull'utilizzo integrato delle classi di fornitura e dei processi trasversali si rimanda agli esempi contenuti nel Manuale applicativo “Esempi di applicazione”.

2. DESCRIZIONE DELLA CLASSE DI FORNITURA

La gestione sistematica dei documenti, secondo la norma ISO 9001, si applica sia ai documenti veri e propri sia a qualunque altra forma di rappresentazione di informazioni prodotte nel ciclo di vita di una fornitura (tabelle, grafici, diagrammi di flusso, banche dati, prospetti). Il processo si esplica attraverso un insieme di attività svolte dal Fornitore in via continuativa, indipendentemente dai processi primari attivati con la sottoscrizione del contratto, e volte a

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
------------------------------	-----------	-----------	----------------------	--------------------------

MANUALE 4

2.0 26.06.2008

pianificare, progettare, produrre e distribuire i documenti necessari a tutte le entità organizzative interessate.

La definizione delle modalità di gestione dei documenti connessi al ciclo di vita della fornitura segue la sottoscrizione del contratto. Sono dati di input i requisiti indicati nei documenti che costituiscono la baseline di contratto, prodotti nell'ambito dei processi di Acquisizione e di Fornitura, nonché i documenti prodotti nell'ambito del processo di Progettazione, nei quali sono specificati regole, strumenti, standard e convenzione per la produzione e gestione dei documenti relativi alla fornitura.

3. MODALITÀ DI DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

Il servizio di gestione della documentazione ha l'obiettivo di:

- assicurare il controllo della produzione, modifica, diffusione e distruzione della documentazione di interesse di una organizzazione;
- assicurare la registrazione e la conservazione di tale documentazione.

Si attua attraverso le operazioni di:

- identificazione dei documenti da gestire (tipologia e contenuti);
- definizione degli standard di documentazione da utilizzare (formati, numerazione, marcature, confezionamento e altri elementi di presentazione);
- identificazione dei supporti di memorizzazione da utilizzare e del processo di aggiornamento, modifica e conservazione di tali supporti, inclusi i salvataggi e la produzione di copie;
- predisposizione, attuazione (per quanto di competenza) e controllo del processo di emissione, revisione, distribuzione e distruzione dei documenti;
- conservazione dei materiali originali, quando necessario, in accordo con le specifiche di riservatezza, manutenzione e sicurezza valide nel contesto.

La rendicontazione da produrre deve prevedere Rapporti periodici (tra i quali quelli di consuntivo) almeno semestrali, contenenti:

- l'elenco dei documenti sottoposti a distribuzione e gestione controllata;
- le liste di distribuzione;
- le statistiche sul volume di modifiche gestite;
- il numero e la casistica delle violazioni riscontrate (di processo, di integrità, di conformità, di riservatezza, ecc.).

3.1. UTENZA

Gli utenti del processo di gestione della documentazione possono essere:

- *Utenti diretti*: personale addetto all'erogazione dei processi primari;
- *Utenti indiretti*: committenti e utenti del servizio primario.

3.2. DIMENSIONI

I parametri che più influenzano le dimensioni del servizio sono:

- numerosità e tipologie dei documenti
- contenuto dei documenti
- numero degli utenti diretti e indiretti
- variabilità dei contenuti documentali nel tempo

3.3. VINCOLI E REQUISITI

Non applicabile

3.4. STANDARD E NORME

- ISO 9001
- UNI CEI ISO/IEC 12207:2003
- ISO 690-2, Bibliographic references to electronic documents;
- ISO TC 46/SC 9: standards for identification and description of information and documentation;
- ISO 2108:1992, Information and documentation - International Standard Book Numbering (ISBN);
- ISO/IEC 15445:2000(E) ISO-HTML: Standard Generalized Markup Language (SGML).

4. MODALITÀ DI STIMA DEI COSTI ANCHE IN FUNZIONE DELLA QUALITÀ RICHIESTA

Il Processo di gestione della documentazione, come tutti i Processi di supporto definiti nel Modello del ciclo di vita della Norma UNI CEI ISO/IEC 12207:2003, è un processo ad uso interno all'organizzazione che eroga il servizio. Pertanto esso è utilizzato e svolto come parte integrante di altri processi e contribuisce ad assicurare il successo e la qualità del progetto nel suo complesso.

Esso non viene richiesto singolarmente ma nell'ambito di altri servizi. I costi, quindi, non sono normalmente stimati singolarmente ma sono compresi nel valore della stima del servizio principale.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI PRODOTTI

La realizzazione del servizio di gestione della documentazione prevede l'espletamento di una serie di attività ed il rilascio di una varietà di prodotti nel corso di tre attività principali:

- pianificazione;
- progettazione;
- distribuzione e conservazione della documentazione.

La seguente tabella riassume tutte le attività ed i prodotti in ingresso ed uscita, funzionali alla classe di fornitura in oggetto e successivamente descritti.

Per ciascuna attività sono ulteriormente indicati:

- i profili professionali EUCIP responsabili dell'esecuzione dell'attività;
- una stima indicativa del peso percentuale di ciascuna attività fatto cento la quantità di lavoro (effort) totale richiesta da tutte le attività primarie di natura progettuale componenti la classe di fornitura.

Attività	Effort %	Input	Output	Profili Professionali Responsabili
Pianificazione	30	Contratto e allegati	Piano di gestione della documentazione	Capoprogetto di Sistemi Informativi
Progettazione	50	Modelli di documentazione	Documento approvato	Capoprogetto di Sistemi Informativi
Distribuzione e conservazione della documentazione	20	Documento approvato	Archivio	Capoprogetto di Sistemi Informativi

5.1. PIANIFICAZIONE

Il Fornitore definisce e documenta le modalità per identificare tutti i documenti che devono essere prodotti durante il ciclo di vita della fornitura e per regolamentare le relative modalità di progettazione, sviluppo, distribuzione, conservazione e manutenzione.

I documenti prodotti nel ciclo di vita della fornitura possono avere origine interna o origine esterna. I documenti interni sono quelli generati all'interno dell'organizzazione del Fornitore, prodotti nel corso della esecuzione del contratto: possono essere deliverable contrattuali, quali documenti di specifiche, manuali utente, documenti di pianificazione, ecc. oppure documenti contenenti istruzioni o guide sulle attività da svolgere e sulle relative modalità di svolgimento. I documenti esterni sono quelli prodotti da entità esterne all'organizzazione del Fornitore e rilevanti per la fornitura, quali ad esempio le norme, gli standard, i documenti emessi dall'Amministrazione, i documenti dei sub-fornitori, ecc.

Tutti i documenti, sia di origine interna che di origine esterna, che servono per descrivere la fornitura in tutto il ciclo di vita, sono gestiti in configurazione, in accordo con il processo di Gestione della Configurazione (v. PGC Gestione della configurazione).

Il risultato dell'attività di Pianificazione è il **Piano di gestione della documentazione**, ovvero un documento o un insieme di documenti nel quale sono identificati e classificati per tipo e contenuto, secondo criteri ivi indicati, tutti i documenti che sono prodotti durante il ciclo di vita della fornitura. Per ciascun documento sono indicati un identificativo (titolo o nome), lo scopo, i destinatari, procedure e responsabilità per input, sviluppo, riesami, modifiche, approvazioni, produzione, conservazione, distribuzione, manutenzione, gestione della configurazione, pianificazione delle versioni intermedie e finali.

5.2. PROGETTAZIONE

Sulla base del Piano di gestione della documentazione, ciascun documento di origine interna identificato è progettato secondo modelli di documentazione applicabili per quanto riguarda formati, descrizioni del contenuto, marcature di sicurezza e di proprietà, imballaggio ed altri eventuali elementi di presentazione, in accordo con i requisiti e con gli standard eventualmente fissati nei documenti contrattuali e/o nell'ambito del processo di Progettazione.

Completato il disegno dei documenti, è possibile attivare per ciascun documento il flusso di sviluppo, utilizzando strumenti automatici per la documentazione e prevedendo le appropriate forme di controllo (redazione, verifica ed approvazione) da parte di personale autorizzato, che ne verifica l'adeguatezza rispetto ai requisiti indicati. Il risultato dell'attività è il **Documento approvato**, che prosegue nel successivo iter di distribuzione e di conservazione, secondo le modalità fissate nel Piano di gestione della documentazione, al fine di costituire la Base Informativa di Progetto (BIP) descritta più avanti.

5.3. DISTRIBUZIONE E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

È l'attività relativa alla distribuzione e alla conservazione dei documenti, sia di origine interna che di origine esterna, secondo le modalità indicate nel Piano di gestione della documentazione.

La distribuzione è finalizzata ad assicurare che siano disponibili edizioni appropriate dei documenti a tutte le entità organizzative interessate, siano esse interne o esterne all'organizzazione del Fornitore e potendo utilizzare diversi supporti, quali carta, dispositivi elettronici o altro. La distribuzione è effettuata di regola secondo elenchi di distribuzione prestabiliti e può avvenire in forma controllata o non controllata, a seconda che sia a carico dell'entità emittente distribuire eventuali nuove versioni del documento o debba essere l'entità ricevente a richiederne eventuali nuovi aggiornamenti.

Per quanto riguarda la conservazione, di cui è parte integrante l'archiviazione, i materiali originali devono essere conservati secondo i requisiti e le prescrizioni normative di tempi e modi relativi alla conservazione delle registrazioni, alla riservatezza e alla sicurezza.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
------------------------------	-----------	-----------	----------------------	--------------------------

MANUALE 4	2.0	26.06.2008	---
------------------	------------	-------------------	------------

Il 100% dei documenti approvati devono essere presenti nell'**Archivio** contenuto nella Base Informativa di Progetto (BIP) che contiene tutte le informazioni attinenti al progetto messe a disposizione dell'amministrazione.

Nella BIP dovranno pertanto essere registrati gli atti contrattuali, la documentazione di progetto, la documentazione di prodotto, i verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione, le rendicontazioni ed i rapporti prodotti dal fornitore, ogni documento previsto per il monitoraggio ed ogni ulteriore documentazione analizzata dal fornitore, un riepilogo delle non conformità evidenziate dal fornitore che identifichi il loro stato (aperte, chiuse).

Il Sistema di gestione della BIP deve garantire l'accesso in modo indipendente (interrogazione, lettura, estrazione di dati) fornendo anche l'assistenza operativa al personale dell'amministrazione per l'utilizzo degli strumenti informatici di accesso alla BIP.

Nell'ambito della gestione della BIP devono infine essere effettuate copie di backup dell'archivio con periodicità regolare (tipicamente mensile).

6. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI

Nella tabella seguente (Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale) sono riportati per ciascuna attività i profili professionali EUCIP tipicamente coinvolti nello svolgimento dell'attività stessa e nel rilascio dei relativi prodotti, qualificati in termini di:

- responsabile (**R**), è il profilo professionale che esegue l'attività, coordina gli eventuali contributi di altri profili professionali ed è responsabile primario della qualità dei prodotti dell'attività;
- contributore (**C**), è il profilo professionale che contribuisce con competenze specialistiche allo svolgimento di elementi dell'attività e può gestire in autonomia, in accordo con il responsabile, specifiche sotto-attività; i contributori sono suddivisi in due categorie:
 - contributore tipico (**Ct**), il suo contributo all'attività è richiesto nella quasi totalità delle istanze di fornitura, una sua eventuale assenza dovrebbe essere considerata un'eccezione e le relative motivazioni dovrebbero essere esplicitate (peculiarità tecniche od organizzative dell'istanza di fornitura);
 - contributore specifico (**Cs**), il suo contributo all'attività è legato alle specificità dell'istanza di fornitura, la sua presenza, anche se frequente, non può essere considerata tipica.

La classe di fornitura Documentazione ha la peculiarità di riferirsi ad un processo trasversale, infatti è generalmente parte integrante di altri processi primari dei quali contribuisce ad assicurare il successo e la qualità.

Il profilo professionale responsabile delle attività di gestione della documentazione di una fornitura è il Capoprogetto di Sistemi Informativi, ossia lo stesso profilo che è responsabile

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
------------------------------	-----------	-----------	----------------------	--------------------------

MANUALE 4	2.0	26.06.2008	---
------------------	------------	-------------------	------------

complessivo della gestione del progetto della fornitura (si veda anche la specifica classe PGE Gestione e processi organizzativi).

Il Capoprogetto di Sistemi Informativi possiede tutte le competenze richieste da questo processo trasversale, in particolare le competenze relative alla gestione della comunicazione di progetto, alla gestione di modifiche e configurazioni.

Per profilo professionale responsabile (o contributore) si deve intendere non una singola persona fisica, ma una famiglia professionale, caratterizzata da competenze comuni, ove coesistono livelli di esperienza e ruoli organizzativi differenziati.

Nel caso di un progetto di grandi dimensioni è probabile che intervengano più professionisti riconducibili al profilo di Capoprogetto di Sistemi Informativi, con una specifica organizzazione e responsabilità gerarchico-funzionali articolate, e che ad uno di questi sia demandata la specifica responsabilità di elaborazione del piano di gestione della documentazione e di controllo della sua esecuzione.

All'opposto, nel caso di un progetto di modesta complessità la stessa persona fisica potrà svolgere più attività proprie di classi di fornitura diverse ed anche di profili professionali diversi.

I profili professionali che contribuiscono alla successiva attività di progettazione (progettazione e produzione dei singoli documenti approvati in coerenza con il piano generale) sono i profili responsabili della specifica attività o sotto-attività primaria cui il documento è associato e che hanno competenze di dettaglio sui contenuti descrittivi del documento.

Alcuni esempi: nella classe di fornitura SSW Sviluppo e MEV di software ad hoc il profilo Analista di Sistemi Informativi è responsabile del documento *specifici dei requisiti* prodotto nel corso dell'attività di analisi dei requisiti; nella classe di fornitura GSI Gestione sistemi il profilo Supervisore di un Centro di Assistenza è responsabile del documento *rapporto di malfunzione* prodotto nel corso dell'attività gestione delle malfunzioni; in tutte le classi di fornitura primarie il profilo Capoprogetto di Sistemi Informativi è responsabile del documento *piano di progetto* descritto nella relativa classe trasversale PGE.

Per identificare il profilo professionale responsabile dell'attività Distribuzione e conservazione della documentazione è necessario distinguere se l'attività primaria "sottostante" è di natura progettuale o di gestione operativa.

Nel primo caso il profilo responsabile della distribuzione e conservazione della documentazione, in particolare della base informativa di progetto BIP, è ancora il Capoprogetto di Sistemi Informativi (così come indicato nella tabella seguente); nel secondo caso, ove le attività progettuali sono concluse, la responsabilità coincide con quella dell'attività primaria così come definita nella specifica classe di fornitura.

L'attività di Distribuzione e conservazione della documentazione ha una rilevante componente operativa per cui, in entrambi i casi visti in precedenza, i responsabili saranno coadiuvati da personale esecutivo, ossia Archivistici che curano la distribuzione fisica e l'archiviazione della documentazione in coerenza con gli specifici piani di gestione della documentazione elaborati in fase di progetto ed eventuali procedure ed istruzioni operative generali definite dal fornitore.

Se la complessità della base informativa di progetto BIP lo richiedesse (numero e caratteristiche dei documenti, particolari esigenze di back-up, ecc.) potrebbe contribuire all'attività anche il profilo di Responsabile di Basi di Dati.

Nella tabella “Matrice di Responsabilità Attività – Profilo Professionale” è anche indicata per ciascun profilo professionale, responsabile (R) o contributore tipico (Ct), un’ipotesi di massima del suo impegno (quantità di lavoro, “effort”) nell’attività. Tale impegno è espresso come percentuale, fatto 100 l’impegno totale richiesto dall’attività, ed è quindi una stima del “peso” relativo del profilo professionale nell’esecuzione dell’attività.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
MANUALE 4	2.0	26.06.2008	---	

TABELLA MATRICE DI RESPONSABILITA' ATTIVITA' – PROFILO PROFESSIONALE

Profilo professionale	Attività		
	Pianificazione	Progettazione	Distribuzione e Conservazione della Documentazione
8 – Capoprogetto di Sistemi Informativi	R 100%	R 80%	R 20% (1)
16 – Responsabile di Basi di Dati			Cs
- Altri Profili EUCIP -		Ct 20%	
- Personale esecutivo -			Ct 80%
% di effort - totale	100%	100%	100%

(1) attività primarie di natura progettuale

I profili professionali di riferimento sono quelli definiti dallo schema EUCIP (European Certification of Informatics Professionals) sviluppato dal CEPIS (Council of European Professional Informatics Societies) che, per ciascun profilo, indica le attività tipiche ed il dettaglio delle competenze possedute.

Le sintesi delle competenze dei profili professionali coinvolti nelle attività di questa classe di fornitura sono le seguenti (tra parentesi l' identificativo del profilo):

(8) Capoprogetto di Sistemi Informativi (Information Systems Project Manager).Un capoprogetto di sistemi informativi secondo lo standard EUCIP deve essere molto efficace nell'organizzare le risorse umane e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi sostanziali del progetto, nel rispetto dei vincoli concordati di qualità, tempi e costi. E' richiesta una particolare competenza delle tecniche di gestione dei progetti (sia nel caso di soluzioni preconfezionate, sia per sviluppi personalizzati) oltre ad una vasta conoscenza dell'ICT e dei sistemi informativi.

(16) Responsabili di Basi di Dati (Database Manager). Un responsabile di basi di dati secondo lo standard EUCIP assume un ruolo centrale tanto nella progettazione di strutture di

dati quanto nella gestione ordinaria dei DB; tra i requisiti figurano dunque una profonda competenza in tutti gli aspetti delle tecnologie dei DB, un approccio collaborativo ai contesti di progetto, esperienza nelle tecniche di modellazione dei dati, ma anche l'efficacia nel definire e applicare le procedure e nell'organizzare le operazioni ordinarie.

- **Altri Profili EUCIP** - qualsiasi profilo compreso nello schema di profili professionali EUCIP responsabile dei documenti prodotti da attività appartenenti ad una classe di fornitura.

- **Personale esecutivo** - (non è ricompreso nello schema di profili professionali EUCIP). Archivista, gestisce la distribuzione e conservazione della documentazione in coerenza con specifici piani di gestione della documentazione, procedure ed istruzioni operative; ha competenze generali in materia di gestione della documentazione e di utilizzo dei relativi strumenti di supporto.

7. INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ

Nella Tabella 1 Attività / Prodotti / Indicatori che segue sono elencate le attività, i prodotti e gli indicatori di misura della qualità del prodotto / attività, precedentemente descritti, che vanno monitorati nell'ambito del processo di Gestione della documentazione. Occorre precisare che riguardo alla qualità intrinseca dei documenti si propone l'indicatore relativo al rispetto degli standard documentali (RSD) che tiene conto dei requisiti formali indicati nel Piano di Gestione della documentazione, ma anche delle caratteristiche di qualità relative alla funzionalità (adeguatezza / completezza e accuratezza). La forma di controllo prevista per questi aspetti di qualità si basa sulle descrizioni dei contenuti specifici per tipo di documento, esposte nelle classi di fornitura di origine del tipo documento e concordate con il fornitore. L'operazione di controllo è eseguita durante la fase di approvazione del documento. Non sono previste penali sul singolo documento per aspetti di qualità intrinseca in quanto il documento che non è approvato deve essere modificato dal fornitore e consegnato di nuovo. Occorre però stabilire un periodo di tempo a disposizione per la consegna del documento corretto, che può essere indicativamente uguale al 10% del tempo pianificato per la sua produzione. L'indicatore proposto prevede una penale che si applica quando la percentuale dei documenti non approvati supera una determinata soglia, in quanto è accettabile un evento episodico, ma deve essere penalizzato se ripetitivo perché ciò comporta maggiori oneri per il committente e, in generale, un aumento dei rischi sul buon esito della fornitura. A conferma di tale impostazione è previsto che la non conformità di un documento incida con un peso doppio ai fini delle penali quando il documento stesso sia già stato non approvato in precedenza.

Occorre inoltre precisare che nella definizione dei valori di soglia e nella modulazione delle penali, relative agli indicatori elencati di seguito, si deve tenere conto delle tipologie dei documenti previsti contrattualmente e delle caratteristiche della specifica fornitura. A questo scopo è opportuno classificare i documenti in "tecnici" e "gestionali". I primi sono parte integrante della fornitura (documentazione utente, specifiche funzionali, rapporti tecnici, ecc) mentre i documenti gestionali sono di supporto per la conduzione del progetto o l'erogazione del servizio. I documenti di tipo gestionale assumono una maggiore rilevanza quando si tratta di forniture che riguardano progetti di grandi dimensioni o progetti per i quali un ritardo di consegna comporta ingenti danni. In entrambi i casi la criticità del progetto risiede nella sua conduzione e, quindi, nei documenti a supporto di questa attività.

Numero d'Oggetto/Part Number	Ed./Issue	Data/Date	Com. Mod./Ch. Notice	6.1.1 PGD DOCUMENTAZIONE
------------------------------	-----------	-----------	----------------------	--------------------------

MANUALE 4	2.0	26.06.2008	---	
------------------	------------	-------------------	------------	--

Classe di fornitura	DOCUMENTAZIONE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità / accuratezza
Indicatore/Misura	Rispetto degli standard documentali – RSD
Sistema di gestione delle misure	<p>Vengono considerati tutti i documenti contrattualmente previsti nella fornitura, raggruppati in classi omogenee; per esempio, la classe relativa alla gestione di progetto comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutti i Piani; • gli Stati di Avanzamento Lavori (SAL); • la rendicontazione; • altro. <p>Per ogni classe definita, il numero dei documenti consegnati, il numero dei documenti approvati e non approvati alla prima consegna e il numero dei documenti approvati e non approvati in consegne successive è rilevato mediante evidenze oggettive (comunicazioni ufficiali al fornitore). I documenti non approvati in prima consegna hanno peso unitario, quelli non approvati in consegne successive alla prima vengono conteggiati con peso doppio.</p>
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • numero di documenti consegnati = NDC • numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in prima consegna = NDNC1 • numero di documenti non conformi (documenti che presentano almeno una non conformità) in consegne successive alla prima = NDNC2
Periodo di riferimento	Da stabilire caso per caso in funzione della numerosità della documentazione da produrre
Frequenza esecuzione misure	ad ogni documento consegnato
Regole di campionamento	NA
Formula di calcolo	$RSD = 100 - 100 \times (NDNC1 + 2 \times NDNC2) / NDC$
Regole di arrotondamento	<p>Il valore RSD va arrotondato all'intero più prossimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5\%$; - al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5\%$.
Obiettivi (valori soglia)	<p>Obiettivo: RSD $\geq 95\%$ Valore soglia = 90%</p>
Azioni contrattuali	<p>Per $90 < RSD < 95$, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,5% del corrispettivo attribuibile al servizio nel periodo di osservazione.</p> <p>Per RSD \leq valore soglia si applica una penale dell'1% per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.</p>
Eccezioni	

Classe di fornitura	DOCUMENTAZIONE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Efficienza / efficienza temporale
Indicatore/Misura	Efficienza nella distribuzione – END
Sistema di gestione delle misure	La misura del numero di copie di un documento emesso consegnate entro il tempo limite stabilito contrattualmente ed eventualmente modulato in funzione della importanza / criticità del documento (es.: 24 ore dall'emissione), è effettuata utilizzando le registrazioni automatiche degli strumenti informatici o altre evidenze oggettive (es. protocollo).
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	numero di copie di un documento emesso consegnate entro il tempo limite; numero di copie di un documento emesso da consegnare.
Periodo di riferimento	24 ore
Frequenza esecuzione misure	N.A.
Regole di campionamento	N.A.
Formula di calcolo	$\text{END} = (d / D) \times 100$ dove d = numero di copie di un documento emesso consegnate entro il tempo limite D = numero di copie di un documento emesso da consegnare
Regole di arrotondamento	Il valore END va arrotondato al punto percentuale più vicino: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$.
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: $\text{END} \geq 98$ Valore soglia = 90
Azioni contrattuali	Per $90 < \text{END} < 98$, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,5% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione. Per $\text{END} \leq$ valore soglia, si applica una penale dell'1% per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.
Eccezioni	N.A.

Classe di fornitura	DOCUMENTAZIONE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità / adeguatezza
Indicatore/Misura	Sicurezza dei documenti – SDD
Sistema di gestione delle misure	Verifica a campione
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Irregolarità o mancanze nelle copie di salvataggio dei documenti
Periodo di riferimento	Da stabilire caso per caso in funzione della numerosità della documentazione da produrre
Frequenza esecuzione misure	Due volte l'anno
Regole di campionamento	Indicativamente tra 1% e 10% dei documenti consegnati
Formula di calcolo	SDD = (n. documenti mancanti o non conformi / n. totale documenti) x 100
Regole di arrotondamento	Il valore SDD va arrotondato all'intero più prossimo: - al punto % per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$; - al punto % per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$.
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: SDD = 100% Valore soglia 1 = 98 Valore soglia 2 = 95
Azioni contrattuali	Per $100\% > \mathbf{SDD} \geq$ valore soglia, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,5%; per valore soglia 1 $> \mathbf{SDD} \geq$ valore soglia 2, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dalvalore soglia 1 si applica una penale dell'1% del valore contrattuale del servizio nel periodo di osservazione. Per SDD < valore soglia 2, si inizia una procedura di escalation. (da definire)
Eccezioni	

Classe di fornitura	DOCUMENTAZIONE
Caratteristica /Sottocaratteristica	Funzionalità / accuratezza
Indicatore/Misura	Completezza dell'archivio – CDA
Sistema di gestione delle misure	Il numero di documenti consegnati è misurato mediante evidenze oggettive (protocollo, documenti di accettazione, altro)
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	numero di documenti consegnati alla fine del periodo di riferimento numero di documenti presenti in archivio alla fine del periodo di riferimento
Periodo di riferimento	N.A.
Frequenza esecuzione misure	trimestrale
Regole di campionamento	indicativamente il 10% dei documenti consegnati fino ad un massimo di 200 documenti
Formula di calcolo	CDA = (n. documenti del campione presenti / n. documenti del campione) x 100
Regole di arrotondamento	Il valore CDA va arrotondato all'intero più prossimo: al punto % per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5; al punto % per eccesso se la parte decimale è > 0,5.
Obiettivi (valori soglia)	Obiettivo: CDA = 100% Valore soglia 1 = 98 Valore soglia 2 = 95
Azioni contrattuali	Per $100 > \mathbf{CDA} \geq$ valore soglia 1, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dall'obiettivo si applica una penale dello 0,5% del valore contrattuale del servizio riferito al corrispettivo di tre mesi; per valore soglia $1 > \mathbf{CDA} \geq$ valore soglia 2, per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia 1 si applica una penale dell'1%. Per $\mathbf{CDA} <$ valore soglia 2 si inizia una procedura di escalation. (da definire).
Eccezioni	