

CAPITOLATO TECNICO PER UN SERVIZIO DI MONITORAGGIO DEI CONTRATTI PER IL 15° CENSIMENTO DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	3
1.2	OGGETTO DEL CAPITOLATO	8
1.3	Obiettivi dell'appalto	8
2	Terminologia e acronimi.....	10
3	I servizi oggetto dell'appalto	11
3.1	Servizio di monitoraggio	11
3.1.1	Obiettivi del servizio.....	11
3.1.2	Dimensionamento del servizio.....	12
3.1.3	Specifiche del servizio	12
3.1.4	Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio.....	14
3.2	Servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto preposte al governo dei contratti oggetto di monitoraggio	15
3.2.1	Obiettivi del servizio.....	15
3.2.2	Specifiche del servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'istituto.....	15
3.2.3	Dimensionamento del servizio.....	16
3.2.4	Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio.....	16
4	Durata del contratto e valore dei contratti da monitorare	16
5	Modalità di erogazione del servizio.....	17
5.1	Rilevazione dei dati	18
5.2	Analisi dei dati rilevati.....	19
5.3	Gestione delle non conformità	19
5.4	Criteri di attivazione del servizio	20
5.5	Criteri di chiusura del servizio.....	20
5.6	Documentazione di riferimento che verrà resa disponibile al Monitore	20
5.7	Documentazione di riscontro da produrre a carico del Monitore	21
5.7.1	Piano delle attività di monitoraggio	21

5.7.2	Rapporto periodico/finale sull'andamento dei contratti.....	22
5.7.3	Rendiconto periodico/finale delle attività di monitoraggio e di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat.	23
5.8	<i>Referenti del Monitore per i Servizi Contrattuali</i>	23
5.9	<i>Referenti Istat del monitoraggio</i>	24
6	Risorse professionali del Monitore per il servizio di monitoraggio	24
6.1	<i>gestione delle risorse professionali</i>	24
7	Distribuzione e approvazione dei documenti di riscontro prodotti dal Monitore.....	25
8	Base informativa di PROGETTO (BIP).....	25
9	Direttore dell'esecuzione del contratto di monitoraggio per l'Istat.....	26
10	Direttore tecnico del monitoraggio	27
11	Riepilogo documentazione da produrre e scadenze di consegna.....	27
12	ALLEGATI.....	28
12.1	<i>Allegato 1 – livelli di servizio e penali</i>	28
12.2	<i>Allegato 2 – caratteristiche delle figure professionali e struttura dei curricula professionali del personale componente il gruppo di lavoro</i>	30
12.3	<i>Allegato 3 – struttura del piano delle attività di monitoraggio</i>	34
12.4	<i>Allegato 4 – struttura del Rapporto periodico/Finale sull'andamento dei contratti</i>	36
12.5	<i>Allegato 5 – struttura del Rendiconto periodico/Finale delle attività di monitoraggio e del servizio di supporto</i>	38

1 PREMESSA

Finalità di questa premessa è illustrare gli obiettivi generali dell'ISTAT, del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni del 2011 e definire l'oggetto del presente capitolato.

1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Istituto Nazionale di Statistica è un Ente di ricerca pubblico. Presente nel Paese dal 1926, è il principale produttore di statistica ufficiale a supporto dei cittadini e dei decisori pubblici. Opera in piena autonomia e in continua interazione con il mondo accademico e scientifico.

La missione dell'Istituto Nazionale di Statistica è quella di servire la collettività attraverso la produzione e la comunicazione di informazioni statistiche e analisi di elevata qualità, realizzate in piena autonomia e sulla base di rigorosi principi etico-professionali e di più avanzati standard scientifici, allo scopo di sviluppare un'approfondita conoscenza della realtà ambientale, economica e sociale dell'Italia ai diversi livelli territoriali e favorire i processi decisionali di tutti i soggetti della società (cittadini, amministratori, ecc.).

Dal 1989 l'Istat svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale (Sistan). Il Sistema è stato istituito con il decreto legislativo n. 322/89 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale. Del Sistan fanno parte l'Istat, gli uffici di statistica centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, degli enti locali e territoriali, delle Camere di Commercio, di altri enti e amministrazioni pubbliche, e altri enti e organismi pubblici di informazione statistica (art.2 del decreto legislativo 6 settembre 1999, n. 322).

L'Istat nell'ottobre del 2011 condurrà il 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni. I censimenti sono rilevazioni che vengono effettuate in quasi tutti i Paesi del mondo e che, per l'Italia, sono previsti con cadenza decennale. In particolare, il Censimento generale della popolazione offre un'immagine dettagliata dell'Italia e consente di acquisire, ad un elevato dettaglio territoriale e con riferimento ad un determinato momento, informazioni inerenti i caratteri socio-demografici della popolazione, le dinamiche territoriali dell'occupazione, dei processi di urbanizzazione, le caratteristiche dei centri urbani. Queste informazioni costituiscono un supporto fondamentale alle decisioni di ogni livello di governo (Stato, Regione, Provincia, Comune) e consentono alle imprese, alle associazioni di categoria, ad enti ed organismi che le utilizzano di programmare in modo ragionato, pianificare attività e progetti, offrire servizi ai cittadini italiani e agli stranieri che vivono in Italia, e monitorare politiche e interventi sul territorio.

Il Censimento del 2011 interesserà tutti gli 8.094 Comuni italiani e riguarderà oltre 25 milioni di famiglie, circa 61 milioni di cittadini, circa 25 milioni di abitazioni e 12 milioni di edifici.

Il Censimento del 2011 trova la sua fonte, a livello europeo, nel Regolamento (CE) 9 luglio 2008 n. 763/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, che ne ha disposto l'effettuazione da parte di tutti gli Stati membri e ne ha indicato le modalità di svolgimento, sottolineandone l'obbligatorietà, nonché nel Regolamento (CE) n. 1201/2009 della Commissione del 30 novembre 2009, che ha stabilito le specifiche tecniche per le variabili dei censimenti e le loro classificazioni, necessarie ai fini dell'applicazione del Regolamento (CE) n. 763/2008 sopra menzionato.

A livello nazionale l'art. 50 comma 2 del d.l. 31.05.2010 n. 78, convertito con modificazioni in legge n. 122/2010, ha indetto e finanziato i Censimenti Generali del 2011 e stabilito che l'Istat organizzi le operazioni di Censimento attraverso il Piano Generale di Censimento (PGC) e apposite circolari, nonché mediante specifiche intese con le Province autonome di Trento e Bolzano. Tale

articolo individua i contenuti “necessari “ del Piano Generale di Censimento, rinviando per gli specifici aspetti operativi ad apposite circolari Istat.

Il Piano Generale di Censimento è stato emanato dall’Istat con Delibera n. 6/Pres del 18 febbraio 2011 ed è presente sul sito www.istat.it. Ad esso si rinvia per ulteriori informazioni sulle modalità di esecuzione e organizzazione delle operazioni di censimento.

Gli obiettivi e le priorità

Gli obiettivi principali del Censimento sono:

- acquisire informazioni sulle principali caratteristiche strutturali della popolazione a livello nazionale, regionale e locale;
- determinare per ogni Comune l’insieme delle persone residenti ovvero la popolazione cosiddetta “legale”;
- acquisire dati utili all’aggiornamento e alla revisione delle anagrafi comunali della popolazione residente;
- acquisire informazioni sulla consistenza numerica e sulle caratteristiche delle abitazioni e degli edifici.

Le priorità di Istat nella realizzazione del Censimento sono:

- agevolare i rispondenti nel compimento dell’obbligo censuario;
- garantire la riservatezza dell’informazione individuale;
- migliorare la tempestività dell’informazione;
- assicurare un elevato livello della qualità dei dati.

Le operazioni, le tecniche d’indagine e le innovazioni

Tutte le informazioni e i dati oggetto del Censimento devono essere raccolti esclusivamente mediante gli appositi questionari predisposti dall’Istat. Per la raccolta dei dati è fatto divieto di utilizzare questionari, modelli e stampati diversi da quelli predisposti dall’Istat e di abbinare alla rilevazione censuaria altre indagini che non siano disposte dall’Istat, fatto salvo quanto previsto per le Province autonome di Trento e Bolzano con riferimento alla consistenza e alla dislocazione territoriale dei gruppi linguistici.

Seguendo la tradizione italiana dei precedenti censimenti demografici, la data di riferimento del Censimento è fissata al 9 ottobre 2011. In particolare, la popolazione residente e quella presente sono individuate in ciascun Comune con riferimento alla mezzanotte tra l’8 e il 9 ottobre 2011. Le informazioni rilevate fanno riferimento a tale data, salvo quanto diversamente stabilito dalle istruzioni per la compilazione dei questionari di censimento che saranno divulgate dall’Istat.

Rispetto al Censimento tradizionale, la nuova strategia censuaria mantiene le caratteristiche di esaustività e simultaneità della rilevazione su tutto il territorio nazionale, ma introduce numerose innovazioni di processo e di prodotto, in particolare:

- l’impiego del registro anagrafico della popolazione residente mediante il ricorso a “Liste anagrafiche comunali” (LAC) di famiglie e convivenze per la distribuzione dei questionari;

- la consegna dei questionari alle famiglie tramite spedizione a mezzo vettore al fine di ridurre il numero di rilevatori sul campo e semplificare l'attività degli Uffici Comunali di Censimento (UCC);
- la raccolta dei questionari compilati mediante una pluralità di canali e secondo le preferenze del rispondente (restituzione tramite vettore, centri di raccolta, internet, rilevatore);
- la somministrazione di questionari nella versione lunga a campioni di famiglie nei Comuni con popolazione residente di almeno 20.000 abitanti e capoluoghi di Provincia;
- l'individuazione delle unità di rilevazione dimoranti abitualmente sul territorio comunale ma non iscritte in anagrafe e il loro recupero nel computo della popolazione legale (recupero sistematico della sottocopertura anagrafica);
- la compilazione di bilanci ad hoc da parte dei Comuni, con successiva validazione da parte dell'Istat, relativi agli esiti del confronto contestuale censimento-anagrafe e del successivo processo di revisione anagrafica post censuaria, al fine di garantire una maggiore coerenza tra dati anagrafici e dati censuari sia alla data del Censimento sia negli anni ad esso successivi;
- l'uso del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) per la gestione e il monitoraggio continuo delle operazioni censuarie.

Le unità di rilevazione

Le unità di rilevazione per il Censimento della popolazione del 2011 saranno:

- a) le famiglie:** intendendo la famiglia anagrafica ovvero un insieme di persone legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso Comune, secondo quanto previsto dall'articolo 4 del Regolamento Anagrafico (D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223);
- b) le convivenze:** intendendo la convivenza anagrafica ovvero un insieme di persone normalmente coabitanti per motivi religiosi, di cura, di assistenza, militari, di pena e simili, aventi dimora abituale nello stesso Comune, secondo quanto previsto dall'articolo 5 del Regolamento Anagrafico (D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223), e la convivenza non anagrafica ovvero le strutture residenziali collettive che, nella maggior parte dei casi, ospitano solo persone non dimoranti abitualmente (alberghi, alcuni ospedali, ecc.);
- c) le persone non dimoranti abitualmente ma temporaneamente presenti alla data del Censimento:** intendendo le persone che sono presenti nell'alloggio o nella convivenza alla data del Censimento, ma che dimorano abitualmente in un altro alloggio o in un'altra convivenza dello stesso Comune oppure in un altro Comune o all'estero;
- d) le abitazioni:** intendendo un locale o un insieme di locali (stanze e vani accessori), separato (cioè circondato da pareti e coperto da un tetto) e indipendente (ovvero dotato di almeno un accesso indipendente dall'esterno - strada, cortile, ecc. - o da spazi di disimpegno comune - pianerottoli, ballatoi, terrazze, ecc., cioè di un accesso tale che non comporti il passaggio attraverso altre abitazioni), inserito in un edificio permanente o che costituisca esso stesso un edificio permanente, destinato (costruito, ricostruito o convertito) stabilmente ad uso abitativo, anche nel caso che una parte di esso sia adibita ad ufficio, studio, professionale, ecc.;
- e) gli altri tipi di alloggio,** se alla data del Censimento costituiscono la dimora stabile o temporanea di una o più persone: cioè un alloggio, non classificabile come abitazione (perché mobile, semi-permanente o improvvisato) che alla data del Censimento costituisca la dimora stabile o temporanea di una o più persone (roulotte, camper, prefabbricati, baracche, capanne, grotte, garage, cantine e simili);

f) gli edifici: intendendo le costruzioni, dotate di una propria struttura indipendente, di regola di concezione ed esecuzione unitaria, contenente spazi stabilmente utilizzabili da persone per usi destinati all'abitazione e/o alla produzione di beni e servizi, con le eventuali pertinenze, delimitata da pareti continue, esterne o divisorie, e da coperture e dotata di almeno un accesso dall'esterno.

La popolazione censita come dimorante abitualmente, ovvero residente, nel territorio del Comune costituisce la popolazione legale dello stesso.

In ciascun Comune, il Censimento rileva anche:

- la consistenza numerica e le caratteristiche delle abitazioni occupate;
- la consistenza numerica degli altri tipi di alloggio occupati e delle abitazioni non occupate;
- la consistenza numerica e le caratteristiche degli edifici ad uso residenziale o misto;
- la consistenza numerica degli edifici ad uso non residenziale e di quelli non utilizzati, limitatamente alle località abitate.

L'organizzazione della rete territoriale

L'organizzazione della rete di rilevazione prevede quattro livelli territoriali: nazionale, regionale, provinciale e comunale.

A livello nazionale:

- **l'Istat** definisce gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici della rilevazione censuaria e sovrintende alle operazioni censuarie, ne assicura il monitoraggio e adotta i provvedimenti e le misure necessarie per garantirne il buon andamento, elabora i dati raccolti mediante l'applicazione di idonei metodi di controllo e correzione, valida i dati raccolti dagli organi di censimento, ne cura la diffusione e la trasmissione ad Eurostat. L'Istat predispone il materiale censuario e in particolare i questionari di censimento, provvede alla comunicazione integrata nei confronti delle unità di rilevazione e più in generale alla pubblicità verso la generalità dei residenti in Italia, assicura il rispetto del segreto statistico e la tutela della riservatezza delle informazioni personali acquisite presso i rispondenti;
- **l'Ufficio di statistica del Ministero dell'interno** svolge la funzione ad esso attribuita dalla direttiva del Comstat n. 5 del 15 ottobre 1991, assicurando in particolare il coordinamento delle attività svolte in ambito censuario dagli Uffici provinciali di censimento, appositamente costituiti presso le Prefetture.

A livello regionale l'Istat sovrintende al funzionamento della rete territoriale mediante le proprie sedi regionali, presso le quali sono costituiti gli Uffici Regionali di Censimento (URC), con il compito di supervisionare la costituzione degli uffici di censimento a livello sub regionale e le procedure di selezione e nomina dei coordinatori e rilevatori, di coordinare e partecipare alla formazione del personale degli organi di censimento, di controllare il regolare svolgimento delle operazioni censuarie nel territorio regionale di competenza.

Nelle province di Trento e di Bolzano e in Valle d'Aosta le Commissioni Tecniche Regionali sono istituite dalle rispettive amministrazioni provinciali autonome e dalla Regione Valle d'Aosta.

A livello provinciale, presso le Prefetture vengono costituiti gli Uffici Provinciali di Censimento (UPC), di norma presso i rispettivi Uffici di statistica. Tenuto conto di quanto previsto dall'art. 3, comma 4 del Decreto Legislativo n. 322/89 e successive modificazioni.

A **livello comunale**, ciascun Comune, costituisce il proprio Ufficio Comunale di Censimento (UCC) cui fanno capo i rilevatori e i loro eventuali coordinatori.

Gli UCC possono essere costituiti anche in forma associata da più comuni ai sensi dell'articolo 3, comma 3 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 e dell'articolo 30, comma 3, del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, ad esclusione dei compiti di cui all'articolo 11, comma 10 e all'articolo 13. Gli UCC possono essere costituiti anche in forma associata temporanea, secondo criteri finalizzati ad una più efficiente organizzazione delle attività ad essi affidate, soprattutto nei casi in cui il numero delle unità di rilevazione sia limitato e tale da comportare diseconomie di scala nella costituzione di UCC in ciascun singolo comune.

Il processo oggetto di monitoraggio

Il processo oggetto di monitoraggio può essere suddiviso in fasi, descritte sinteticamente di seguito (per una descrizione più dettagliata si rinvia ai bandi di gara reperibili all'indirizzo web <http://www.istat.it/servizi/gare/>).

- a) **stampa e imballaggio dei questionari e dell'altro materiale censuario.** Oggetto di questa fase è la stampa e la predisposizione per la consegna di tutto il materiale censuario. Parte del materiale stampato sarà consegnato dallo stesso Fornitore;
- b) **consegna del materiale stampato alle famiglie e alla rete di rilevazione.** La distribuzione del materiale stampato ha una particolare complessità, stante il nuovo disegno censuario che prevede la consegna dei questionari, parzialmente precompilati, direttamente alle famiglie. I rilevatori, ai quali nelle precedenti tornate censuarie competeva la distribuzione dei questionari alle famiglie, interverranno solo successivamente, per consegnare il questionario a chi non lo avesse ricevuto e alle famiglie che per qualsiasi ragione, pur avendolo ricevuto, non ne fossero più in possesso. Oggetto di questa fase è, altresì, la consegna della restante parte del materiale stampato a tutta la rete di rilevazione.;
- c) **restituzione da parte delle famiglie dei questionari compilati agli UCC.** Le famiglie potranno compilare il questionario via web (in questo caso non si pone il problema della restituzione, perché le risposte saranno acquisite direttamente) oppure potranno far pervenire il questionario compilato portandolo direttamente ai centri di raccolta comunali. Potranno, inoltre, consegnare il questionario compilato presso i punti di ritiro predisposti da un vettore e distribuiti su tutto il territorio nazionale (solo quest'ultima modalità è affidata in outsourcing);
- d) **ritiro dagli UCC dei questionari revisionati e acquisizione dei dati raccolti su supporto informatico.** I questionari revisionati dovranno essere ritirati presso gli UCC per poter procedere, presso gli stabilimenti del Fornitore, all'acquisizione dei dati che avverrà prevalentemente tramite lettura ottica ed in parte tramite registrazione tradizionale. Oggetto di questa fase è, altresì, l'acquisizione delle immagini dei questionari revisionati dagli UCC;
- e) **contact center:** Sarà garantita l'assistenza telefonica e tramite e-mail alle unità di rilevazione.

Come di seguito indicato, le fasi di cui ai punti a) e d) sono oggetto di un unico contratto, quelle di cui ai punti b) e c) sono oggetto di un secondo contratto.

1.2 OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato riguarda il monitoraggio dei contratti che l'Istat intende stipulare per i servizi necessari allo svolgimento del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni del 2011.

L'Istat ha individuato i seguenti contratti oggetto di monitoraggio:

1. servizi di stampa, trasporto e ritiro da uffici comunali, acquisizione dati ed immagini e fornitura sistema gestione immagini (fasi a) e d) del processo descritto alla pagina precedente);
2. servizi di consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione, nonché di ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli Uffici Comunali di Censimento (UCC) (fasi b) e c) del processo descritto alla pagina precedente);
3. servizi di contact center per l'assistenza telefonica alle unità di rilevazione del Censimento (fase e) del processo descritto alla pagina precedente);

La durata dei contratti si estende, complessivamente, fino al mese di maggio del 2012 e ciò determina, con l'aggiunta di 3 mesi dal loro completamento, anche la durata massima del servizio di monitoraggio richiesto. Pertanto il contratto di cui al presente capitolato avrà durata presumibilmente fino al 31 agosto 2012

I contratti sopra indicati non sono ancora stati stipulati alla data di pubblicazione del presente capitolato. Nel caso alcuni di essi non fossero ancora stati stipulati alla data di avvio del servizio di monitoraggio, questo inizierà con decorrenza immediata sui contratti già in essere e successivamente su quelli che verranno via via stipulati. Nel caso in cui i contratti da monitorare fossero già stati avviati alla data di stipulazione del contratto oggetto del presente capitolato, il monitoraggio degli stessi sarà effettuato solo sulle fasi di lavorazione o attività contrattuali ancora da svolgere.

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

Le modalità che regolano l'avvio differenziato delle attività di monitoraggio e la determinazione dei corrispettivi per il Monitore sono specificate in questo stesso Capitolato Tecnico.

In considerazione della carenza di personale interno all'Istituto da poter assegnare ad attività di governo dei citati rilevanti contratti, il monitoraggio deve comprendere un insieme di attività a supporto di Istat per il governo dei contratti. Queste attività, nel loro complesso, saranno finalizzate a supportare le funzioni dirigenziali dell'Istituto nella verifica e controllo delle forniture così come nella valutazione delle azioni e delle decisioni da assumere per minimizzare l'impatto di eventuali criticità sulla conduzione complessiva delle attività censuarie e più in generale sul raggiungimento degli obiettivi previsti anche in termini di qualità e tempestività.

L'Istat intende quindi acquisire un servizio di monitoraggio esteso al supporto alle funzioni dirigenziali per il governo dei contratti e più in generale per il monitoraggio dell'intero processo che inizia con la stampa della modulistica censuaria e arriva sino alla riconsegna all'Istat dei dati registrati, con particolare attenzione alle interconnessioni tra i due contratti principali, sopra indicati sub 1) e 2).

Più in dettaglio, si richiede al Monitore di fornire i servizi, secondo i criteri e le modalità definiti nella circolare AIPA CR/38 e secondo quanto altro di seguito indicato in questo capitolato. Di seguito si definiscono con maggiore dettaglio i contenuti dei servizi richiesti.

1.3 OBIETTIVI DELL'APPALTO

Il servizio che l'Istat intende acquisire ha come obiettivi:

- di monitorare i contratti per la fornitura di servizi a supporto del 15° Censimento della popolazione e delle abitazioni, così come indicati ai punti da sub 1) a sub 3) del precedente paragrafo, per tutte le fasi indicate nei contratti stessi;
- di fornire supporto continuativo alle funzioni manageriali dell'Istituto nella verifica e controllo dell'andamento dei contratti monitorati.

In particolare il monitoraggio consisterà nella verifica che i prodotti e servizi forniti siano corrispondenti ai requisiti fissati e agli investimenti effettuati e che la loro fornitura avvenga nei tempi e nei modi stabiliti, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Istituto. Tramite il supporto fornito dal Monitore, e dal personale specializzato messo a disposizione di Istat dal Monitore, si intende aumentare la capacità di governo dell'Istat sulle forniture complesse in oggetto e massimizzare la possibilità che tali contratti conseguano pienamente le loro finalità.

Inoltre, con questo contratto l'Istituto intende acquisire un servizio di supporto consulenziale alle funzioni manageriali dell'Istat, in particolare per quanto riguarda il coordinamento delle attività di program/project management dei contratti oggetto di monitoraggio.

I servizi di cui sopra costituiscono per l'Istat un supporto indispensabile in quanto l'Istituto attualmente non ha in organico personale interno sufficiente per coprire le funzioni di program/project management e di verifica e controllo dei contratti

2 TERMINOLOGIA E ACRONIMI

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

Acronimo	Descrizione
Committente, Istituto, Istat	Istituto Nazionale di Statistica
Monitore	Società aggiudicataria della gara di monitoraggio
Fornitore	Società aggiudicataria di ciascuno dei contratti di fornitura/servizio oggetto di monitoraggio
Contratto	Contratto di fornitura di beni e/o servizi, già formalizzati o ancora in itinere di formalizzazione
Contratto di monitoraggio	Contratto di fornitura di servizi di monitoraggio, descritti dalla circolare 28 dicembre 2001, n. CR/AIPA/38
Data di inizio lavori	Data di stipula del contratto, salva la facoltà di richiesta di anticipata esecuzione
Direzione Lavori	Funzioni e attività previste dalla Circolare 28 dicembre 2001, n. AIPA/CR/38, come integrata secondo quanto riportato negli allegati
Program/project management	Controllo di correlazione/integrazione delle attività e risorse attinenti i diversi contratti oggetto di monitoraggio
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 erogazione del servizio di monitoraggio
SGR	Sistema di gestione della rilevazione realizzato e curato da Istat per il controllo delle fasi e attività di tutto il processo produttivo censuario
NC	Non Conformità
Processo produttivo del Censimento	L'insieme dei contratti stipulati dall'Istituto per i servizi di supporto al censimento, sottoposti a monitoraggio
CS	Consulente senior
CO	Consulente
CJ	Consulente junior
BIP	Base Informativa di Progetto
RIM	Referente Istat del monitoraggio: interfaccia con il monitore per tutte le problematiche inerenti le prestazioni oggetto di monitoraggio.
Direttore dell'esecuzione del contratto	Il Direttore dell'esecuzione del contratto di Monitoraggio per l'Istat 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.

3 I SERVIZI OGGETTO DELL'APPALTO

I servizi richiesti con questo appalto sono:

- 1) Monitoraggio dei seguenti contratti nell'ambito del "Processo produttivo del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni"-
 - a. servizi di stampa, trasporto e ritiro da Uffici Comunali di Censimento (UCC), acquisizione dati e immagini e fornitura sistema gestione immagini;
 - b. servizi di consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione, nonché di ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli UCC;
 - c. servizio di contact center;
- 2) Supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto preposte al governo dei contratti.

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

3.1 SERVIZIO DI MONITORAGGIO

3.1.1 Obiettivi del servizio

Il servizio richiesto è di tipo continuativo e consiste in un sistema di operazioni di controllo sui contratti monitorati, finalizzate ad un'azione di prevenzione della consegna di forniture non rispondenti ai requisiti contrattuali e alle esigenze dell'utente e/o fuori dai termini di costo e di tempo; a tal fine il Monitore dovrà esercitare un controllo costante in tutte le fasi del ciclo di vita dei beni e servizi forniti, rilevando eventuali non conformità rispetto a quanto pianificato od a quanto ritenga necessario ad assicurare il buon fine del contratto.

In particolare il Monitore dovrà:

- a) verificare la corretta conduzione delle attività contrattuali da parte dei Fornitori, secondo le specifiche contrattuali, il modello di processo da essi adottato e le buone pratiche dei servizi e dei progetti;
- b) verificare la corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con i requisiti del contratto, con l'offerta tecnica, con le specifiche funzionali e tecniche definite dall'Istat anche in corso d'opera e con i livelli di servizio attesi contrattualmente stabiliti;
- c) svolgere una valutazione di quanto fornito:
 - in termini di corrispondenza e pertinenza alle necessità ed attese del committente;
 - in termini di efficacia, nel senso che i prodotti/servizi siano, oltre che corrispondenti a quanto commissionato, anche in grado di assicurare positivi effetti sulle operazioni di censimento a tutti i livelli della rete organizzativa territoriale;
 - in termini di efficienza, intesa come capacità di fornire i massimi livelli di prodotto/ servizio a parità di costo per il committente;
 - in termini di capacità di soddisfare l'utenza che usufruisce dei prodotti/ servizi (ad esempio uffici di censimento, unità rispondenti, altre ditte aggiudicatarie di servizi censuari);
- d) verificare la completezza e qualità della documentazione progettuale realizzata, nonché la messa in atto dei principi di assicurazione e gestione della qualità, anche in base ai documenti sulla qualità redatti dal Fornitore ed effettuando i controlli di qualità in essi previsti. ;

- e) valutare lo stato di avanzamento delle attività in relazione a quanto previsto nei contratti oggetto di monitoraggio, la gestione di tempi, costi, rischi attuata dai Fornitori, l'impegno di risorse, ove previsto, gli strumenti e la struttura organizzativa messi a disposizione dai Fornitori per svolgere le attività contrattuali e l'opportunità di apportare varianti in corso d'opera ai progetti e ai piani di lavoro, al fine di prevenire la consegna di forniture non rispondenti ai requisiti contrattuali e alle esigenze dell'Istituto;
- f) fornire una raccolta sistematica di dati relativi ai contratti oggetto di monitoraggio, in particolare l'andamento delle prestazioni erogate e dei livelli qualitativi forniti nei prodotti e nei servizi, le risorse utilizzate, i problemi incontrati nello svolgimento delle attività, le modalità di risoluzione degli stessi;
- g) relativamente alle non conformità rilevate, individuarne le cause e proporre le conseguenti azioni correttive da mettere in atto.

3.1.2 Dimensionamento del servizio

Il servizio di monitoraggio è richiesto in modo continuativo fino alla scadenza dei contratti oggetto di monitoraggio, ovvero fino alla scadenza del contratto di monitoraggio stesso. Il servizio è dimensionato dal Monitore nella sua offerta tecnica, dove vengono determinate la quantità e qualità delle risorse professionali utilizzate, sulla base di quanto prescritto da questo Capitolato. Per la composizione del team di lavoro si veda il successivo capitolo 6. Resta comunque a carico del fornitore ogni onere eventualmente sostenuto per l'impiego di risorse specialistiche non previste nell'offerta e che si rendessero necessarie

3.1.3 Specifiche del servizio

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

a) verifica della corrispondenza dei prodotti/servizi forniti con i requisiti di ciascun contratto, con le corrispondenti offerte tecniche, con le specifiche funzionali e tecniche definite dall'Istat anche in corso d'opera e con i livelli di servizio attesi contrattualmente stabiliti.

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

- verifica e valutazione delle misure di controllo qualità e test su prodotti e servizi rese disponibili dai Fornitori e ripetizione, dove necessario o richiesto, delle misurazioni con risultati non soddisfacenti;
- valutazione dell'adeguatezza dei sistemi di misurazione e di raccolta dati adottati dai fornitori (anche in termini di periodicità di raccolta, oggettività delle fonti, strumenti utilizzati, scelta dei campioni, significatività degli indicatori scelti);
- analisi delle misure dei livelli di servizio, valutazione della conformità dei valori assunti dai livelli di servizio erogati e dalle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali ed elaborazioni degli indicatori di criticità e rischio;
- valutazione della correttezza delle modalità di rilevazione e di trattamento dei dati di riepilogo periodico resi disponibili dai Fornitori relativamente ai livelli di servizio erogati ed alle prestazioni rese, nonché la conformità formale degli stessi alle prescrizioni del contratto oggetto di monitoraggio;
- verifica del rispetto, nella erogazione dei servizi da parte dei Fornitori, delle specifiche del servizio, di realizzazione del servizio, di controllo della qualità del servizio contrattualmente definite o ricavabili dalla documentazione contrattuale o dall'analisi delle esigenze utente;

- verifica della qualità delle risorse professionali e strumentali impiegate dai Fornitori per l'esecuzione dei contratti;
- supporto all'Istituto nella verifica della conformità dei prodotti/servizi rispetto ai requisiti contrattuali e alle regole di buona tecnica applicabili nel caso di specie; *per eventuali beni/servizi da collaudare dovrà essere verificato e valutato il piano di collaudo proposto dai fornitori esprimendo osservazioni ed eventuali suggerimenti di integrazioni e miglioramenti;*

b) verifica della corretta conduzione delle attività contrattuali da parte dei Fornitori, secondo il modello di processo da essi adottato e secondo le buone pratiche dei servizi.

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

- verifica della completezza e qualità della documentazione realizzata e dei controlli qualità effettuati su quanto realizzato;
- verifica del livello di copertura dei requisiti espliciti ed impliciti del contratto assicurata dai processi di produzione predisposti dai Fornitori per l'esecuzione del contratto;
- valutazione dei processi di lavoro rispetto ai modelli di riferimento utilizzati dal Fornitore e/o contrattualmente definiti (costanza ed accuratezza nella applicazione dei requisiti rispetto a quanto contrattualmente definito) e secondo metodologie compatibili con gli standard ISO di settore e altri riferimenti standard;
- verifica della capacità dei processi adottati dai Fornitori di ridurre i rischi e favorire il miglioramento delle prestazioni, nonché di servire con flessibilità le esigenze del cliente, tenuto conto dei Piani di gestione dei rischi predisposti dai Fornitori stessi;
- gestione delle eventuali non conformità, consistente nella gestione delle anomalie di progetto/processo attraverso la rilevazione di Non Conformità (NC), l'analisi delle cause delle NC, la valutazione dell'impatto sulle operazioni censuarie, la proposta di contromisure e la verifica dei risultati ottenuti.

c) valutazione dello stato di avanzamento delle attività contrattuali e di eventuali varianti in corso d'opera rispetto ai progetti e ai piani di lavoro.

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

- verifica della disponibilità della documentazione di pianificazione, progettuale, di test, di controllo qualità etc;
- verifica dell'effettiva erogazione dei servizi previsti dai contratti e della consegna dei prodotti previsti;
- verifica dell'aderenza dei SAL ai piani attività del Fornitore, sia da un punto di vista quantitativo, in termini di risorse impiegate e prodotti e/o servizi resi disponibili, che qualitativo (qualità dei servizi e dei prodotti, qualità dei processi di lavoro svolti);
- analisi degli scostamenti rispetto al preventivo, in relazione in particolare a tempi, costi, raggiungimento degli obiettivi, livelli qualitativi forniti;
- valutazione delle modalità di conduzione del progetto attuate dai Fornitori, la loro struttura organizzativa, le modalità di analisi e gestione dei rischi;
- valutazione, per gli obiettivi esaminati, della stima a finire, a partire da una analisi di quanto dichiarato dal Fornitore, includendo una analisi degli eventuali rischi connessi al non rispetto di requisiti contrattuali e della programmazione dei lavori fornita;
- segnalazione di eventuali problemi e cause di non conformità che potrebbero provocare ritardi nelle consegne o non rispetto dei requisiti tecnici o dei costi preventivati;
- valutazione e proposta di eventuali varianti in corso d'opera, o di azioni correttive da intraprendere per risolvere e ricondurre nell'ambito degli obblighi contrattuali le non

conformità rilevate, per il superamento delle criticità dei progetti e rendicontare l'Istituto sull'evoluzione delle varianti in corso;

- verifica a campione della correttezza dei risultati rendicontati dal Fornitore sia mediante verifiche dirette presso gli stabilimenti di produzione che mediante accesso alla documentazione interna del Fornitore (ad es: per la tracciabilità delle consegne);
- supporto per la verifica valori degli importi economici fatturati dai Fornitori.

Le verifiche da svolgere e gli strumenti da utilizzare dovranno risultare dal Piano delle attività di monitoraggio il cui schema è riportato al successivo paragrafo 12.3.

Si sottolinea che il Monitoraggio deve essere organizzato con approccio unitario all'intero insieme dei contratti oggetto di monitoraggio.

3.1.4 Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio

Il servizio di Monitoraggio è dimensionato a corpo e il suo prezzo è determinato in forma di canone mensile. Nell'offerta economica gli offerenti dovranno comunque esplicitare i canoni mensili relativi ai singoli contratti da monitorare e alle singole fasi; il canone mensile sarà calcolato nel modo seguente:

$$CT_{mens} = (Cc1) + (Cc2) + (Cc3) + (Cc4) + (Cc5) + (Cc6)$$

dove:

- Cc1 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per servizi di stampa, trasporto e ritiro da uffici comunali, acquisizione dati ed immagini e fornitura sistema gestione immagini – fase della stampa del materiale censuario e consegna ai centri di stoccaggio e alla rete di rilevazione;
- Cc2 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per servizi di stampa, trasporto e ritiro da uffici comunali, acquisizione dati ed immagini e fornitura sistema gestione immagini – fase della stampa del materiale censuario di scorta e della consegna alla rete di rilevazione;
- Cc3 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per servizi di stampa, trasporto e ritiro da uffici comunali, acquisizione dati ed immagini e fornitura sistema gestione immagini – fase del ritiro del materiale dagli UCC e acquisizione delle immagini nonché dei dati mediante registrazione tradizionale e lettura ottica;
- Cc4 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per servizi di consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione, nonché di ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli Uffici Comunali di Censimento (UCC) - fase della consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione; ,
- Cc5 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per servizi di consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione, nonché di ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli Uffici Comunali di Censimento (UCC) – fase del ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli UCC;
- Cc6 = Canone mensile offerto dal Monitore nell'Offerta economica per il monitoraggio del contratto per la fornitura del servizio di contact center per l'assistenza telefonica alle unità di rilevazione del Censimento

Gli importi dei singoli canoni sopra considerati saranno corrisposti solo se il contratto cui si riferiscono è in essere nel periodo di riferimento e se l'Istituto non ha chiesto al Monitore di sospendere il monitoraggio sul contratto in questione.

Per eventuali fasi contrattuali già concluse al momento dell'avvio del monitoraggio, il monitore deve effettuare la ricostruzione delle fasi pregresse sulla base delle risultanze documentali e/o dei documenti eventualmente richiesti ad hoc dal monitore stesso, al fine di definire i costi e le implicazioni organizzative sul prosieguo del processo.

Al monitore spetterà il 20% dell'importo previsto nell'offerta per il monitoraggio di tali fasi.

Si precisa che, nell'ambito della revisione periodica del Piano delle attività di monitoraggio, di cui al paragrafo 5.7.1 del presente Capitolato, l'Istat potrà comunicare al Monitore di non voler procedere ulteriormente al monitoraggio di uno o più dei contratti indicati al paragrafo 3. In assenza di tali richieste l'interruzione del monitoraggio sarà effettuata trascorsi tre mesi dal termine delle operazioni oggetto del contratto da monitorare. In caso di interruzione del servizio di monitoraggio, il canone relativo al contratto non più sottoposto a monitoraggio non concorrerà più alla determinazione dell'importo del canone complessivo del monitoraggio a partire dal primo mese successivo alla data di approvazione della revisione del Piano delle attività di monitoraggio.

Gli importi di riferimento da utilizzare per il calcolo del canone mensile sono indicati nella Tabella 1 del successivo capitolo 4.

3.2 SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE FUNZIONI MANAGERIALI DELL'ISTITUTO PREPOSTE AL GOVERNO DEI CONTRATTI OGGETTO DI MONITORAGGIO

3.2.1 Obiettivi del servizio

Il servizio richiesto è finalizzato a dare supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto preposte al governo dei contratti oggetto di monitoraggio inerenti il "Processo produttivo" del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni. Per quanto premesso, il servizio richiesto prevede la fornitura di supporto consulenziale alle attività di Program/Project management dei processi, prodotti e servizi rientranti nei contratti numerati da 1 a 3 nel paragrafo 1.2 del presente capitolato.

3.2.2 Specifiche del servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'istituto

Per quanto attiene il supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto è richiesto al Monitore di dare supporto alle attività di program/project management dei contratti oggetto di monitoraggio. In modo più specifico il supporto consulenziale deve comprendere, non in via esclusiva, i seguenti servizi:

- supporto al controllo di correlazione/integrazione delle attività e risorse attinenti i diversi contratti;
- supporto all'analisi delle criticità e dei rischi nella conduzione delle attività previste dai singoli contratti e all'analisi dei loro effetti sulle attività inerenti altre fasi o altri soggetti intervenienti nel processo produttivo del Censimento;
- supporto alla individuazione di contromisure idonee a risolvere le criticità emergenti nell'esecuzione dei contratti, tenendo conto delle necessità di integrazione tra fasi e attività che costituiscono il complessivo processo produttivo del Censimento, siano esse di competenza degli uffici di censimento, delle ditte aggiudicatrici di servizi in outsourcing, delle strutture organizzative interne all'Istat;

- supporto alla gestione delle riunioni di verifica dell'avanzamento e di coordinamento operativo delle attività inerenti il processo produttivo del Censimento, a cui potranno su richiesta partecipare i rappresentanti dei fornitori aggiudicatari dei diversi contratti;
- reporting periodico sull'andamento temporale ed economico-finanziario integrato dei contratti oggetto di monitoraggio.

3.2.3 Dimensionamento del servizio

Il servizio è richiesto in modo continuativo fino alla scadenza dei contratti oggetto di monitoraggio. Il servizio è dimensionato, a corpo, dal Monitore nell'offerta tecnica, secondo quantità e qualità di risorse professionali determinate sulla base di quanto stabilito in successivi paragrafi di questo Capitolato e distintamente:

- a) per tutte le attività fino al completamento della consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione
- b) per tutte le attività successive.

La composizione per tipologie di risorse professionali del team di lavoro in termini di impegno previsto in gg/uu, non può essere inferiore al seguente:

- consulente senior: almeno il 60%
- consulente: non superiore al 30%
- consulente junior: non superiore al 10% .

La descrizione delle tipologie di risorse professionali è riportata nell'Allegato 2 del presente Capitolato.

3.2.4 Modalità di determinazione dei corrispettivi del servizio

La quantità di prestazioni richieste al Monitore nell'ambito del servizio di supporto è definita a corpo e il suo prezzo è determinato in forma di canone mensile posticipato, distinto secondo quanto indicato ai precedenti punti a), b).

Il Canone mensile consulenziale (CCmens) è definito nell'Offerta economica relativa al servizio di supporto.

4 DURATA DEL CONTRATTO E VALORE DEI CONTRATTI DA MONITORARE

La durata del contratto sarà presumibilmente fino al 31 agosto 2011, pari a circa 11 mesi.

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

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

1. **servizi di stampa, trasporto e ritiro da uffici comunali, acquisizione dati ed immagini e fornitura sistema gestione immagini:** 25 maggio 2012
2. **servizi di consegna dei plichi di rilevazione alle famiglie e del materiale censuario alla rete di rilevazione, nonché di ritiro dei plichi di restituzione e relativo trasporto agli Uffici Comunali di Censimento (UCC):** 29 febbraio 2012
3. **servizi di contact center per l'assistenza telefonica alle unità di rilevazione del Censimento:** 29 febbraio 2012

Il servizio di monitoraggio è richiesto, per ogni contratto (v. punti da 1 a 3), al massimo fino a 3 mesi successivi al termine delle operazioni oggetto del contratto da monitorare.

La durata effettiva del servizio sarà determinata per ogni contratto dall'Istat, che comunicherà al Monitore, nell'ambito della revisione trimestrale del Piano delle attività di monitoraggio, eventuali modifiche della data di scadenza del servizio.

La data di avvio, per i contratti che saranno già in essere alla data di stipula del contratto cui si riferisce questo capitolato, sarà contestuale alla data di decorrenza di quest'ultimo. Per i contratti ancora da stipulare, la data di decorrenza sarà comunicata dall'Istat con preavviso di almeno dieci giorni solari.

Si precisa che l'Istat si riserva di interrompere, a suo insindacabile giudizio, il servizio di monitoraggio su uno o più di dei contratti indicati nella successiva tabella.

La tabella che segue riepiloga i contratti da monitorare, la loro scadenza prevista, il loro valore economico calcolato sulla base degli importi offerti in occasione dell'aggiudicazione per i primi due e del prezzo a base d'asta per il terzo. L'importo di quest'ultimo sarà aggiornato in base a quello offerto dall'impresa aggiudicataria del servizio..

Tabella 1 – Valore dei contratti

	Contratti	Monitoraggio	Supporto	Stima valore dei contratti al 15 aprile 2011	Scadenza prevista per gli adempimenti contrattuali	Scadenza max del monitoraggio	Durata max monitoraggio (mesi)
1	Stampa e lettura ottica modelli	X	X	43.315407,49	maggio 2012	(+3 mesi)	25 agosto 2012
2	Consegna e ritiro modelli	X	X	87.284.497,23	febbraio 2012	(+3 mesi)	29 maggio 2012
3	Contact center	X	X	3.500.000	29 febbraio 2012	(+3 mesi)	29 maggio 2012
	Totale stima			134099904,72			

5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

- all'art 13, comma 2 del decreto legislativo 12 Febbraio 1993, n. 39;
- alla circolare AIPA 28 dicembre 2001, n. 38;
- alla circolare AIPA 12 febbraio 1998, n. 16;
- alla normativa sulla gestione per la qualità ISO/9001;
- al Dlgs 163/2006 – Codice dei contratti pubblici.

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

Il servizio di Monitoraggio dovrà essere realizzato coerentemente con la metodologia proposta dal Monitore nell'Offerta tecnica, secondo un ciclo di vita schematicamente composto delle seguenti attività ripetute in successione per tutta la durata del contratto:

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

ripetute in successione per tutta la durata del contratto.

Fa inoltre parte di tale ciclo l'alimentazione della base informativa di progetto di cui al capitolo 8 del presente Capitolato.

5.1 RILEVAZIONE DEI DATI

Per ciascuno 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 e i Fornitori 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 dai Fornitori, che quelli autonomamente rilevati dal Monitore mediante i metodi, le tecniche, gli strumenti previsti dalla metodologia proposta nell'Offerta tecnica;
- la verifica periodica della coerenza e attendibilità dei dati esibiti dai Fornitori, da effettuarsi mediante l'esame dei processi di misura messi in atto e mediante l'esecuzione iterativa, da svolgere su campioni significativi con il supporto del Fornitore, di parte delle misure già da questo effettuate;
- la memorizzazione nella Base Informativa di Progetto (di cui al successivo capitolo 9) delle informazioni e dei dati rilevati, compresa la documentazione di riferimento consegnata dall'Istituto in formato elettronico.

Per le attività ispettive nei confronti dei Fornitori, il Monitore dovrà rifarsi ai principi, ai criteri ed alle modalità previsti dalla normativa UNI EN ISO 19011 (ex ISO EN 30011).

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

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

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

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

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

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

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

5.2 ANALISI DEI DATI RILEVATI

I dati rilevati devono essere sintetizzati in tabelle ed indicatori ed analizzati nel contesto contrattuale evidenziando le tendenze nel tempo tramite l'utilizzo di tecniche statistiche (fogli di raccolta dati, istogrammi, distribuzioni di frequenze, analisi dei quartili, analisi di stratificazione, analisi di correlazione, carte di controllo), la produzione di diagrammi e grafici (diagrammi causa effetto, diagrammi di Pareto, diagramma delle affinità, diagramma delle relazioni, diagrammi ad albero, matrici di correlazione, diagrammi di flusso, etc).

L'analisi dei dati deve prevedere:

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

5.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

A seguito dell'analisi dei dati raccolti, il Monitore dovrà individuare gli eventuali elementi di criticità della fornitura (rilevi) riguardo ai tempi, copertura, costi e qualità, nonché suggerire all'Istat le soluzioni opportune, anche riguardo agli aspetti organizzativi, per correggere e/o prevenire situazioni che possano impedire il rispetto dei requisiti contrattuali o produrre effetti negativi sulle operazioni di censimento affidate ad altri fornitori e a uffici di censimento .

Il Monitore dovrà informare con tempestività ed immediatezza l'Istituto e il Fornitore sui problemi rilevati, indicando le soluzioni proposte e i tempi ritenuti necessari per l'adozione degli interventi

correttivi. Esso dovrà inoltre monitorare l'avanzamento di tali interventi e la loro efficacia. In particolare il Monitore dovrà comunicare al Direttore dell'esecuzione del contratto le non conformità e le loro cause, non appena esse siano state rilevate.

Il Monitore avrà il compito di mantenere aggiornata, con frequenza almeno settimanale, la base informativa di progetto registrando almeno, le seguenti informazioni:

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

Altre informazioni da inserire nella base informativa di progetto potranno essere specificate dal Monitore nell'Offerta tecnica e dall'Istituto in corso d'opera. In questo caso il Monitore dovrà provvedere a inserirle.

5.4 CRITERI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito dell'aggiudicazione, l'Istat informerà il Fornitore in merito allo stato di attuazione di ciascun contratto oggetto di monitoraggio. Le parti concorderanno quindi le modalità di avvio del monitoraggio e gli eventuali adempimenti al Monitore richiesti relativamente alle attività già poste in essere da ciascun Fornitore titolare dei contratti oggetto del monitoraggio, anche al fine di determinare il corrispettivo per servizio che dovrà essere fornito dal Monitore.

Il servizio viene attivato a seguito dell'approvazione, da parte dell'Istituto, del Piano operativo delle attività di monitoraggio nella versione definitiva presentato dal Monitore secondo quanto stabilito al paragrafo 5.7 del presente Capitolato. L'Istat si riserva di chiedere l'esecuzione anticipata del contratto sulla base di quanto previsto dal piano di massima di cui al paragrafo 5.7 del presente Capitolato

5.5 CRITERI DI CHIUSURA DEL SERVIZIO

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

5.6 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO CHE VERRÀ RESA DISPONIBILE AL MONITORE

L'Istituto predisporrà in anticipo e trasmetterà al Monitore entro 5 giorni dall'aggiudicazione:

- documentazione relativa al 15° Censimento della popolazione e delle abitazioni;
- capitolato tecnico dei contratti oggetto di monitoraggio e relativi allegati;
- contratti oggetto di monitoraggio (comprendente offerta tecnica del RTI aggiudicatario della gara);
- altra documentazione resa disponibile dai Fornitori utile ai fini del monitoraggio dei contratti (ad esempio specifiche del sistema di gestione delle immagini, specifiche del sistema di monitoraggio proprio del Fornitore, ecc.).

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 e ogni altra informazione prevista nel sistema di monitoraggio della fornitura;
- registrazioni della qualità effettuate dal Fornitore;
- procedure del Sistema di Gestione per la Qualità del Fornitore.

5.7 DOCUMENTAZIONE DI RISCONTRO DA PRODURRE A CARICO DEL MONITORE

Il Monitore dovrà consegnare all'Istituto i seguenti documenti:

5.7.1 Piano delle attività di monitoraggio

Ha lo scopo di definire la pianificazione delle attività di monitoraggio da svolgere nel corso della fornitura del servizio.

Il Piano di massima del monitoraggio deve essere presentato dal Monitore nell'Offerta Tecnica e contenere almeno

- a) l'elenco degli obiettivi di verifica, dettagliato ulteriormente in:
 - la specifica entità da verificare (prodotto/servizio/processo etc...);
 - lo stato dell'entità sul quale effettuare le verifiche (la fase del ciclo di vita della entità ed il corrispondente milestone);
- b) per ogni obiettivo, la pianificazione temporale delle attività di monitoraggio da svolgere, con riferimento alle diverse fasi e tipologie di monitoraggio;
- c) per ogni obiettivo, i dati elementari e gli indicatori utilizzati per le valutazioni, nonché le metriche di valutazione previste;
- d) la modalità di raccolta delle informazioni, inclusi caratteristiche e copertura dei campioni selezionati per le verifiche;
- e) le risorse impegnate nelle varie attività di monitoraggio con la previsione di impegno e la definizione dei ruoli e delle responsabilità;
- f) l'impegno previsto per il personale del Committente e del Fornitore coinvolto;
- g) la data di emissione dei rapporti periodici;
- h) le scadenze relative alla attivazione ed aggiornamento della BIP.

Il Piano definitivo operativo deve essere presentato dal Monitore all'Istituto entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di aggiudicazione. Esso deve essere approvato dal Direttore dell'esecuzione del contratto entro i successivi 15 (quindici) giorni solari.

Il Piano dovrà essere aggiornato dal Monitore nei seguenti casi:

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

e comunque con periodicità almeno trimestrale.

Il Piano aggiornato sarà sottoposto ad approvazione dell'Istat.

La struttura di riferimento del Piano di monitoraggio definitivo operativo è riportata nell'Allegato 3 (par. 12.3). La stessa struttura dovrà caratterizzare i successivi aggiornamenti. Il Monitore potrà proporre integrazioni alla struttura proposta.

Qualora fossero richieste delle modifiche, queste dovranno essere introdotte entro i successivi 10 (dieci) giorni solari ed approvate con le medesime modalità di cui sopra. La mancata approvazione del piano potrà dar luogo alla rescissione del contratto.

5.7.2 Rapporto periodico/finale sull'andamento dei contratti

Questo documento ha lo scopo di informare con tempestività l'Istat sullo stato di avanzamento delle attività relative a ciascun contratto da monitorare. Va redatto per ogni contratto sottoposto a monitoraggio e deve essere consegnato con periodicità mensile, entro i primi 10 giorni solari del mese successivo a quello di riferimento. L'ultimo rapporto riferito ad uno specifico contratto oggetto di monitoraggio costituirà il "rapporto finale del contratto".

Il Rapporto dovrà essere prodotto in formato elettronico nonché reso disponibile nella Base Informativa di progetto, di cui al paragrafo 9 del presente Capitolato.

Nell'allegato 4 (par. 12.4) viene presentata la struttura tipo del documento. Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre integrazioni alla suddetta struttura.

I Rapporti periodici sull'andamento dei contratti dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) un "executive summary" che riepiloghi lo stato di avanzamento del contratto e i principali rilievi emessi nel periodo in relazione alle non conformità rilevanti riscontrate;
- b) gli obiettivi di valutazione presi in esame nel periodo;
- c) gli indicatori utilizzati per le valutazioni, i dati rilevati, le caratteristiche e la consistenza dei campioni esaminati, la motivazione della scelta di tali elementi;
- d) il riepilogo di quanto rilevato, distinto nel corso delle attività di monitoraggio, inclusa anche un'analisi delle cause delle non conformità rilevate;
- e) le raccomandazioni per la soluzione delle non conformità ed il follow up delle eventuali azioni correttive messe in atto;
- f) se applicabili, in base allo stato di avanzamento del monitoraggio, le valutazioni in merito all'efficacia, adeguatezza, pertinenza ed efficienza di quanto fornito, soddisfazione dell'utenza;

Ciascun "Rapporto finale del contratto", dovrà contenere:

- a) un riepilogo di quanto contenuto nei precedenti rapporti,
- b) il follow up delle eventuali azioni correttive messe in atto nell'ultimo mese ed il riepilogo delle non conformità ancora aperte;
- c) le valutazioni merito all'efficacia, adeguatezza, pertinenza ed efficienza di quanto fornito, soddisfazione dell'utenza;
- d) le raccomandazioni finalizzate ad ottimizzare la pianificazione dei futuri progetti inerenti all'oggetto del contratto e la valutazione dell'impatto di azioni finalizzate al miglioramento sui valori assunti dagli attributi di processo e sui livelli di prestazione;
- e) la struttura dei costi rilevati per il contratto monitorato.

Tutti i Rapporti periodici/finali dovranno essere consegnati al Direttore dell'esecuzione del contratto, di cui al paragrafo 9 del presente Capitolato.

5.7.3 Rendiconto periodico/finale delle attività di monitoraggio e di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat.

Questo documento ha lo scopo di informare con tempestività l'Istat sui risultati complessivi del monitoraggio e del servizio di supporto e deve essere consegnato con periodicità mensile, entro i 10 giorni solari del mese successivo a quello di riferimento. L'ultima relazione, costituirà il "Rendiconto finale delle attività di monitoraggio e supporto

I rendiconti dovranno essere prodotti in formato elettronico nonché resi disponibili nella Base Informativa di progetto.

Ciascun rendiconto dovrà essere conforme alla struttura indicata nell'allegato 5 (par. 12.5). Nell'Offerta tecnica il Monitore potrà proporre integrazioni alla suddetta struttura.

Nello specifico ciascun rendiconto periodico delle attività di monitoraggio e del servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto dovrà contenere:

- a) il riepilogo dell'attività di monitoraggio svolta, incluse le risorse utilizzate e il loro impegno nelle specifiche attività;
- b) il riepilogo dell'attività del servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto svolta, incluse le risorse utilizzate ed il loro impegno ;
- c) l'indicazione di eventuali criticità nello svolgimento delle attività di monitoraggio e le eventuali azioni correttive;
- d) l'autocertificazione delle misure dei livelli di servizio.

Il "Rendiconto finale delle attività di monitoraggio e supporto", dovrà contenere:

- a) un riepilogo di quanto contenuto nei precedenti rendiconti;
- b) il riepilogo complessivo dell'attività di monitoraggio svolta;
- c) il riepilogo complessivo dell'attività di supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto svolta;
- d) l'elenco della documentazione di monitoraggio oggetto di consegna all'Istituto.

Tutti i rendiconti periodici/finali dovranno essere consegnati al Direttore dell'esecuzione del contratto.

Si precisa che il Monitore, a nessun titolo e in nessun caso dovrà trasmettere direttamente ai Fornitori dei contratti oggetto di monitoraggio le proprie valutazioni e i propri rapporti e rendiconti. Ogni documentazione prodotta dal Monitore andrà trasmessa esclusivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto.

5.8 REFERENTI DEL MONITORE PER I SERVIZI CONTRATTUALI

La ditta aggiudicataria dei servizi di cui al presente Capitolato dovrà designare nell'offerta tecnica il Direttore tecnico del monitoraggio.

Inoltre, per ognuno dei contratti oggetto di monitoraggio e separatamente per il servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat, il Monitore designerà un Referente, che sarà l'interlocutore dell'Istituto per tutti gli aspetti inerenti il monitoraggio del contratto e il servizio di supporto.

Il Monitore dovrà indicare nell'Offerta Tecnica i nominativi e i curricula del Direttore tecnico del monitoraggio, dei Referenti dei contratti da monitorare e del Referente del servizio di supporto.

Nel caso richiesta da parte di Istat di sostituzione del Direttore tecnico del monitoraggio e/o di uno o più Referenti, il Monitore dovrà provvedere entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Istat.

Nel caso il Monitore ritenga di sostituire il Direttore tecnico del monitoraggio e/o uno o più dei propri Referenti, la sostituzione sarà subordinata all'approvazione dell'Istituto.

Le attività di monitoraggio e quelle di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat si svolgeranno presso le sedi ISTAT, presso le sedi del/i Fornitore/i e presso la sede del Monitore, nonché presso ogni altra sede di interesse per la rilevazione di dati necessari al monitoraggio.

5.9 REFERENTI ISTAT DEL MONITORAGGIO

Entro 5 giorni lavorativi dall'aggiudicazione l'Istat comunicherà al Monitore il nominativo del Direttore dell'esecuzione del contratto e quelli degli eventuali responsabili di contratto da monitorare.

6 RISORSE PROFESSIONALI DEL MONITORE PER IL SERVIZIO DI MONITORAGGIO

6.1 GESTIONE DELLE RISORSE PROFESSIONALI

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

Le caratteristiche professionali minime delle risorse richieste al Monitore e le esperienze che devono possedere sono dettagliate nell'Allegato 2 (par. 12.2), per ciascuna figura professionale.

Il Monitore deve specificare nella propria Offerta tecnica la composizione del team di lavoro che sarà costituito di almeno tre persone, uno per ognuna delle tipologie di figura professionale, e che, in termini di impegno previsto in gg/uu, non può essere inferiore al seguente:

- consulente senior: almeno il 60%
- consulente: non superiore al 30%
- consulente junior: non superiore al 10% .

A maggior tutela dell'aderenza tra team di lavoro offerto e team effettivamente utilizzato, dovrà essere riportato in Offerta Tecnica un apposito schema dal quale evincere (su base trimestrale) la quota % di impegno dei singoli componenti del GdL proposto nell'ambito di attività al di fuori del contratto Istat e operativamente incompatibili con l'esecuzione del presente incarico. Le informazioni prodotte dovranno essere quelle note alla data di pubblicazione del presente bando.

Nell'ambito del team di lavoro offerto dovranno essere individuati il Direttore tecnico del monitoraggio ed i Referenti dei contratti da monitorare. Una stessa risorsa può eventualmente ricoprire diversi ruoli.

Inoltre, il Monitore dovrà indicare nel Piano di massima del monitoraggio la quantità di risorse per tipologia che intende impiegare nel monitoraggio di ciascuno dei contratti oggetto del presente Capitolato.

In corso d'opera, nei vari Piani delle attività di monitoraggio, il Monitore dovrà sempre indicare la lista nominativa delle risorse impegnate per ciascuna attività ed il relativo ruolo e grado di responsabilità. Le risorse indicate nei Piani devono corrispondere all'elenco presentato nell'Offerta tecnica. Ogni sostituzione richiesta dal Monitore deve essere motivata da cause di forza maggiore, da dimostrare. La sostituzione deve avvenire con risorsa di pari o più elevata professionalità ed esperienza e deve essere preventivamente approvata dall'Istat.

L'Istat si riserva di chiedere, a suo insindacabile giudizio e in ogni momento, la sostituzione di risorse del Monitore. Anche in tale caso la sostituzione deve avvenire con risorsa di pari o più

elevata professionalità ed esperienza. La sostituzione deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di trasmissione al Monitore della richiesta.

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

7 DISTRIBUZIONE E APPROVAZIONE DEI DOCUMENTI DI RISCONTRO PRODOTTI DAL MONITORE

I documenti di riscontro (rapporti, rendiconti ed eventuali altri documenti), devono essere validati dal Direttore tecnico del monitoraggio prima della loro consegna all'Istituto. Tutti i documenti e gli allegati, comprese le eventuali versioni successive derivanti da richieste di modifica da parte dell'Istituto, dovranno essere recapitati in formato elettronico via e-mail al Direttore dell'esecuzione del contratto. 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 necessarie per rendere tali documenti fruibili dall'ambiente in uso presso l'Istituto saranno a cura del Monitore stesso. Per ogni documento consegnato, il Direttore dell'esecuzione del contratto, emette un attestato di ricevuta al Monitore.

I documenti consegnati devono essere registrati nella Base Informativa di progetto, 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.

8 BASE INFORMATIVA DI PROGETTO (BIP)

Il Monitore dovrà curare la predisposizione presso l'Istituto e la gestione di un sistema adeguato a svolgere le attività di monitoraggio, che consenta al Committente di disporre in formato elettronico delle informazioni raccolte e delle valutazioni prodotte e che consenta una osservabilità diretta, agli attori del contratto, di tutta la documentazione prodotta ed utilizzata dal monitoraggio. Le caratteristiche della Base Informativa di progetto (BIP) dovranno essere specificate nel Piano delle attività di monitoraggio.

La BIP dovrà essere installata e resa operativa entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di decorrenza del contratto o di anticipata esecuzione.

La BIP dovrà essere accessibile anche con collegamento remoto dagli Utenti che saranno indicati dall'Istituto.

I requisiti che dovranno essere soddisfatti dalla BIP sono:

- **Accessibilità tramite browser.** La documentazione contenuta nella BIP dovrà essere resa

disponibile all'utente attraverso l'uso di un comune browser. Ciò al fine di facilitare la visione e la "navigazione" tra i vari documenti che dovranno essere organizzati in maniera gerarchica e coerente.

- **Semplicità operativa di utilizzo.** La BIP deve essere dotata di sistema operativo e di applicazioni che facciano largo uso di interfacce user friendly. Tali procedure, dove possibile, dovranno essere scelte tra quelle maggiormente diffuse sul mercato al fine di aumentare il più possibile la probabilità che gli utenti della BIP già conoscano le applicazioni utilizzate ed, in ogni caso, minimizzare gli sforzi per l'addestramento del personale autorizzato ad accedere alla base informativa.
- **Sicurezza dei dati.** Il sistema deve disporre di meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso delle utenze autorizzate.
- **Posta elettronica.** Il sistema deve essere integrato con il sistema di posta elettronica per facilitare la comunicazione e l'interazione tra i vari soggetti interessati all'attività di monitoraggio.
- **Procedure di gestione.** Devono essere previste procedure di back-up per il salvataggio della BIP con cadenza almeno settimanale e sistemi per la protezione dagli attacchi dei virus informatici.

La BIP dovrà almeno contenere:

- gli atti contrattuali oggetto di monitoraggio, se disponibili in formato elettronico;
- il piano delle attività di monitoraggio;
- i verbali delle sedute di audit, ispezione e revisione;
- i documenti prodotti dal Monitore;
- ogni documento di riscontro del monitoraggio ed ogni ulteriore documentazione analizzata dal Monitore, quando disponibile in formato elettronico;
- ogni altro documento prodotto dall'attività di monitoraggio, quando disponibile in formato elettronico;
- il riepilogo dei rilievi effettuati, strutturato secondo l'obiettivo di valutazione e la tipologia di monitoraggio effettuata;
- le raccomandazioni fornite riguardo le azioni correttive da svolgere;
- le azioni correttive messe in atto ed il loro stato.

La BIP, unitamente ai prodotti e alle procedure connesse, sarà oggetto di passaggio di consegne tra il Monitore e l'ISTAT al termine del contratto. Il Monitore dovrà rendere disponibile all'ISTAT, anche su un supporto WORM, la documentazione prodotta.

9 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO DI MONITORAGGIO PER L'ISTAT

Il Direttore dell'esecuzione del contratto di Monitoraggio per l'Istat, nominato ai sensi del DPR 207/2010 (Regolamento di esecuzione del codice dei contratti pubblici) rappresenta l'interlocutore al quale il Monitore dovrà fare riferimento costante durante il periodo contrattuale e per tutti i servizi oggetto del contratto di Monitoraggio.

Ad esso faranno riferimento gli eventuali referenti Istat per il monitoraggio dei singoli contratti previsti da questo Capitolato. Il Direttore dell'esecuzione del contratto avrà il compito di armonizzare le attività di controllo svolte dai singoli referenti e di produrre eventuali sintesi direzionali integrando le informazioni presenti nei singoli rapporti resi disponibili dal Monitore.

10 DIRETTORE TECNICO DEL MONITORAGGIO

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

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

Il Direttore Tecnico sarà l'interlocutore del Direttore dell'esecuzione del contratto di monitoraggio.

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

L' Istat potrà chiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del Direttore Tecnico.

Il Monitore confermerà il nominativo del Direttore tecnico già proposto all'interno dell'Offerta Tecnica entro 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di decorrenza del contratto o di anticipata esecuzione.

11 RIEPILOGO DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE E SCADENZE DI CONSEGNA

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

Documenti	Cadenza consegna	Scadenza	Prima vers. in offerta tecnica	Rif. nel capitolato
Piano delle attività di monitoraggio	All'avvio e richiesta con periodicità almeno trimestrale	Entro 15 giorni dalla data di decorrenza del contratto o di anticipata esecuzione (prima scadenza)	SI	Paragrafo 5.7.1.
Rapporto periodico sull'andamento di ogni contratto monitorato	Mensilmente	Entro 10 gg dalla fine del mese di riferimento	NO	Paragrafo 5.7.2.
Rendiconto periodico delle attività di monitoraggio e di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat svolte	Mensilmente	Entro 10 gg dalla fine del mese di riferimento	NO	Paragrafo 5.7.3.

12 ALLEGATI

Allegato 1 – Livelli di servizio e penali

Allegato 2 – Caratteristiche delle risorse professionali richieste

Allegato 3 – Struttura del Piano delle attività di monitoraggio e del servizio di supporto

Allegato 4 – Rapporto periodico/finale sull'andamento dei contratti

Allegato 5 – Rendiconto periodico/finale delle attività di monitoraggio e del servizio di supporto

12.1 ALLEGATO 1 – LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale Causale	Penale Importo
<i>Tempestività nella presentazione della documentazione</i>				
L.d.S. 1	Tempestività nella presentazione del Piano delle attività di Monitoraggio nella sua prima emissione	La prima emissione del Piano di Monitoraggio deve essere sottoposta all'approvazione del Committente entro 15 giorni solari dalla data di decorrenza del contratto o di anticipata esecuzione.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5° Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,2% (due per mille) 0,4% (quattro per mille) dell'importo contrattuale
L.d.S. 2	Tempestività nella presentazione delle revisioni del Piano delle attività di Monitoraggio	Ogni aggiornamento del Piano delle attività di Monitoraggio deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro 10 giorni solari dalla richiesta di modifica.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5° Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,2% (due per mille) 0,36% (tre virgola sei per mille) dell'importo contrattuale.
L.d.S. 3	Tempestività nella presentazione dei verbali di riunioni e di audit	Ogni verbale di riunione e di audit deve essere presentato al committente entro 3 giorni lavorativi dalla data di effettuazione dell'incontro	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
L.d.S. 4	Tempestività nella presentazione del Rapporto periodico/finale sull'andamento dei contratti.	Ogni Rapporto monitoraggio periodico/finale deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5° Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,4% (quattro per mille) 0,8% (otto per mille) dell'importo contrattuale .

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale Causale	Penale Importo
L.d.S. 5	Tempestività nella presentazione delle modifiche richieste da Istat al monitoraggio Rapporto periodico/finale sull'andamento dei contratti.	Ogni modifica dei Rapporti periodici/finale deve essere sottoposta ad approvazione del Committente entro 10 giorni solari dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
L.d.S. 6	Tempestività nella presentazione del Rendiconto periodico/finale delle attività di monitoraggio e di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat	Ogni Rendiconto periodico/finale deve essere sottoposto all'approvazione del Committente entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5° Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,2% (due per mille) 0,4% (quattro per mille) dell'importo contrattuale .
L.d.S. 7	Tempestività nella presentazione delle modifiche richieste da Istat al monitoraggio Rendiconto periodico/finale delle attività di monitoraggio e di supporto alle funzioni manageriali dell'Istat.	Ogni modifica dei Rendiconti periodici/finale deve essere sottoposta ad approvazione del Committente entro 10 giorni solari dalla data di richiesta di modifica	Per ogni giorno lavorativo di ritardo	0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale
<i>Gestione del personale del Monitore</i>				
L.d.S. 8	Tempestività nella sostituzione delle risorse	In caso di richiesta da parte di Istat il personale deve essere sostituito entro 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'inserimento di una risorsa	40% (quaranta per cento) del corrispettivo unitario
L.d.S. 9	Rispetto del mix del team di monitoraggio indicato in offerta	La composizione % del mix del team di monitoraggio, deve essere pari a quella dell'Offerta tecnica	Per ogni giorno di monitoraggio in cui il mix non ha rispettato le specifiche e sono state utilizzate professionalità inferiori a quelle previste.	0,1% (uno per mille) dell'importo contrattuale per i primi 10 giorni; 0,2% (due per mille) dell'importo contrattuale per i giorni successivi.
<i>Base Informativa Progetto</i>				
L.d.S. 10	Tempestività nella Installazione della BIP	La installazione della BIP deve avvenire entro 15 giorni solari dalla data di aggiudicazione.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo fino al 5° Per ogni giorno lavorativo di ritardo successivo al 5°	0,5% (cinque per mille) 1% (uno per cento) dell'importo contrattuale

L.d.S.	Descrizione	Valore di soglia	Penale Causale	Penale Importo
L.d.S. 11	Tempestività nell'inserimento nella Base informativa dei documenti prodotti dal Monitore (dopo approvazione)	Il 100% dei documenti prodotti dal Monitore ed approvati dall'Istituto devono essere presenti nella Base Informativa entro la scadenza prevista per la loro consegna all'Istituto.	Per ogni documento non presente nei tempi indicati	0,1% (uno per mille) dell' importo contrattuale

12.2 ALLEGATO 2 – CARATTERISTICHE DELLE FIGURE PROFESSIONALI E STRUTTURA DEI CURRICULA PROFESSIONALI DEL PERSONALE COMPONENTE IL GRUPPO DI LAVORO

La Società di monitoraggio si impegna ad utilizzare per le attività previste dal Piano di monitoraggio risorse di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta. L'elenco e le caratteristiche delle risorse utilizzate, le responsabilità ed attività assegnategli devono essere definite nel Piano di Monitoraggio; eventuali sostituzioni di risorse dovranno essere preventivamente concordate ed accettate formalmente dal Committente. La figura professionale di Direttore tecnico non può essere sostituita più di una volta durante il monitoraggio, salvo cause di forza maggiore. L'ISTAT si riserva di ricusare eventuali risorse della Società di monitoraggio ritenute non idonee; in questo caso, la Società di monitoraggio si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi.

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

contrattualistica,

- competenza sugli aspetti normativi ed operativi relativi al contratto di servizio ed all'appalto pubblico di beni e servizi;

analisi organizzativa,

- competenza sulle metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione di processi produttivi afferenti alle attività oggetto dei diversi contratti da monitorare;
- 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, con particolare riferimento alle attività oggetto dei diversi contratti da monitorare;
- capacità di sintesi e produzione della documentazione di supporto alla gestione delle attività ed alla valutazione dello stato avanzamento lavori;

assicurazione e gestione della qualità,

- conoscenza delle norme per l'attuazione e la gestione della qualità e del sistema qualità italiano ed europeo;
- esperienza di verifiche ispettive sui processi produttivi, di collaudi di beni e servizi, con particolare riferimento alle attività oggetto dei diversi contratti da monitorare;

tecnologie,

- conoscenza dei principali Fornitori operanti nei settori oggetto dei contratti da monitorare, delle tecnologie in uso in tali settori, dell'organizzazione dei relativi processi produttivi, con

riferimento anche a quanto richiesto nei contratti e nei Capitolati predisposti per l'espletamento della gare

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 di prodotti e servizi.

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

In considerazione del fatto che i contratti oggetto di monitoraggio includono attività molto differenziate, l'insieme delle risorse professionali che saranno messe a disposizione dal Monitore, con particolare riferimento ai consulenti senior, dovrà coprire l'intera gamma di tali attività.

CONSULENTE SENIOR

Conoscenze

- contrattualistica relativa a forniture di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione;
- 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;
- predisposizione di cruscotti di monitoraggio dei contratti;
- 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, ISO 15504), realizzazione di piani di qualità;
- tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi, benchmarking, assessment di progetto e di processo;
- pratica operativa come direttore dei lavori su contratti di grande rilievo.

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;
- capacità di individuare i punti critici di controllo.

Anzianità

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

Anzianità nel ruolo

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

CONSULENTE

Conoscenze

- contrattualistica relativa a forniture di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione;
- 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 19011, ISO 15504), realizzazione di piani di qualità;
- tecniche e metodiche di metodologie orientate ai processi per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi, benchmarking, assessment di progetto e di processo;
- pratica operativa all'interno di gruppi di monitoraggio di progetti nell'area d'interesse;
- architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti ai settori di interesse;
- metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio.

Capacità

- capacità di garantire autonomia e competenza tecnica, prendere decisioni ed assumere iniziative nel rispetto dei vincoli dati, prevedere e valutare le implicazioni delle attività effettuate;
- capacità di presentare le risultanze ed i contenuti delle attività effettuate, scrivere ed esporre in modo fluido, articolato, con chiarezza, incisività e sintesi;
- capacità di negoziare e gestire impegni;
- capacità organizzative, di mediazione e gestione di gruppi di lavoro;
- capacità di garantire tempestività di risposta, collaborare costruttivamente nei processi di lavoro, mettere in comune e scambiare informazioni ed esperienze, offrire ascolto e supporto continuo, garantire accuratezza e qualità, garantire flessibilità e capacità di adattamento a contesti diversi.

Anzianità

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

Anzianità nel ruolo

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

CONSULENTE JUNIOR

Conoscenze

- normativa di riferimento, letteratura, inerente la direzione dei lavori, il monitoraggio e le verifiche;
- tecniche e metodiche di gestione, pianificazione e controllo di gestione;
- norme (ISO 9000), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di verifiche ispettive (ISO 19011, ISO 15504);
- pratica operativa all'interno di progetti nell'area d'interesse;
- architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti ai settori di interesse.

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 d'interesse, altrimenti più di 7 anni. In entrambi i casi almeno 1 degli anni di esperienza complessiva in progetti di grande rilievo.

SCHEMA DEL CURRICULUM VITAE

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

Dati Personali

Nome e Cognome: deve essere sostituito da una “sigla identificativa”. L’elenco dei nominativi corrispondenti alle sigle identificative riportate sui curricula dovrà essere inserita in apposita busta (come indicato negli Atti di Gara) che verrà aperta dall’ISTAT solo in caso di aggiudicazione.

Data di nascita:

Diploma di Laurea:

Diploma Superiore:

Inquadramento attuale – dal:

Formazione post–diploma/laurea

Indicare per ogni triennio l’elenco dei corsi di formazione/addestramento seguiti attinenti l’oggetto della prestazione da fornire specificando sinteticamente gli argomenti, la durata in ore, la società che ha erogato il corso, e l’eventuale superamento di esami.

Esperienza lavorativa

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

Dal – al:

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

progetto/funzione: descrizione dal punto di vista tecnologico/funzionale

dimensioni del progetto: budget, numero, persone, durata

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

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

Competenze professionali

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

1. Business plan e Studi di fattibilità
2. Governo e gestione dei contratti
3. Controllo e gestione dei progetti
4. Analisi di problematiche organizzative
5. Conduzione di audit di 2^ e 3^ parte
6. Analisi di problematiche sulla sicurezza
7. Analisi e valutazione dei rischi
8. System and Network Management

9. Assessment

È ammessa l'aggiunta di voci che si ritengano utili per una migliore valutazione del professionista.

Conoscenze informatiche strumentali

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

All'interno dell'apposita busta confezionata secondo quanto indicato negli atti di gara dovrà essere riportata la corrispondenza tra "sigla identificativa" e nome della risorsa unitamente alla dichiarazione firmata dalla risorsa stessa relativa alla veridicità di dati ed informazioni riportate all'interno del CV reso in forma anonima.

Es:

Sigla identificativa	Nome e Cognome	Profilo	Dichiarazione e firma
.			
CJ 1	Mario Rossi	Cons. Junior	<i>Dichiaro che i dati e le informazioni contenute nel mio corrispondente curriculum vitae reso in forma anonima corrispondono al vero</i> (firma)

12.3 ALLEGATO 3 – 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 (cfr. paragrafo 5.7.1.). In relazione alle fasi di monitoraggio, il piano dovrà prevedere e dettagliare anche le seguenti informazioni:

- le sedute di accordo, di ispezione, di revisione previste;
- le modalità di controllo della applicazione delle raccomandazioni recepite dal Committente e trasmesse da questi al Fornitore per la messa in atto delle azioni correttive (follow up).

Di seguito si riporta la struttura di riferimento:

1. Dati identificativi (1 pagina):

- denominazione del contratto;
- denominazione del Committente;
- denominazione del/i Fornitore/i;
- denominazione del Monitore;
- numero progressivo della versione;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione del Committente;
- 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 - 2 pagine: lista e significati delle locuzioni e acronimi presenti nel documento)

3.2 Riferimenti contrattuali (3 pagine: 1 pagina con i riferimenti relativi a ciascun contratto oggetto di 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** (2 – 3 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** (2 – 3 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 tipologie 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 e del personale sostituito, delle competenze, dei ruoli 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. Articolazione dei servizi di monitoraggio** (3 – 5 pagine) distinti per ciascun contratto oggetto di monitoraggio.
- 5.1 Descrizione del servizio di Direzione Lavori** (5 – 10 pagine: descrizione degli obiettivi del servizio di monitoraggio per ciascun contratto oggetto di monitoraggio espressi secondo il punto di vista dell'utente, descrizione dei processi che costituiscono il servizio; descrizione per ogni obiettivo dei dati elementari e degli indicatori utilizzati per le valutazioni, nonché le metriche di valutazione previste; descrizione della modalità di raccolta delle informazioni, inclusi caratteristiche e copertura dei campioni selezionati per le verifiche)
- 5.1.1 Obiettivi da sottoporre alla Direzione lavori** (descrizione degli obiettivi, attività previste, responsabile, risorse allocate e professionalità)
- 5.1.2 Livelli di servizio** (indicatori, metriche, valori di soglia, strumenti di misura)
- 5.1.3 Prodotti del servizio** (descrizione del contenuto e della struttura dei documenti di rendicontazione, destinatari, frequenza di emissione, approvazione)
- 5.2 Impegno previsto per il personale del Fornitore coinvolto** (2 – 3 pagine: descrizione del supporto all'attività di monitoraggio che deve assicurare ciascun Fornitore)
- 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, gestori e procedure di aggiornamento, utenti e livelli di abilitazione, modalità di accesso ai dati, strumenti hardware e software di base)
- 7.1 Struttura e contenuto informativo** (diagramma della struttura delle informazioni mediante schemi del tipo E/R, descrizione delle informazioni previste)
- 7.2 Funzioni per la gestione delle informazioni** (elenco delle funzionalità messe a disposizione distinguendo tra funzioni di gestione e funzioni di interrogazione/visualizzazione/elaborazione disponibili per gli utenti)
- 7.3 Funzioni per la sicurezza dell'accesso** (descrizione delle funzioni a garanzia e dell'integrità delle informazioni e degli accessi non autorizzati. Descrizione delle procedure di salvataggio delle base informativa e frequenze)
- 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 Gantt (diagramma delle attività in cui è evidenziato per ogni contratto oggetto di monitoraggio e per ogni attività 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 le informazioni indicate nello schema di cv riportato nell'allegato 2)

10. Altri elementi ritenuti utili dal Monitore (max. 3 pagine).

12.4 ALLEGATO 4 – STRUTTURA DEL RAPPORTO PERIODICO/FINALE SULL'ANDAMENTO DEI CONTRATTI

Il documento ha lo scopo di descrivere lo stato di andamento di ciascun contratto oggetto di monitoraggio (cfr. paragrafo 5.7.2.). Di seguito si riporta la struttura di riferimento:

1. Dati identificativi (1 pagina):

- denominazione del contratto;
- denominazione del Committente;
- denominazione del/i Fornitore/i;
- denominazione del Monitore;
- numero progressivo della versione;
- autore (nome e cognome, recapiti telefonico e di posta elettronica);
- data di emissione;
- data di approvazione del Committente;
- lista di distribuzione (organizzazione e nominativo).

2. Indice (1 – 2 pagine)

3. Introduzione (1 – 2 pagine: descrizione degli scopi del monitoraggio, 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 Organizzazione del documento (1 - 2 pagine: descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti)

4. Sintesi per la Direzione (massimo 2 - 4 pagine: Riepilogo dello stato di avanzamento di ciascun contratto oggetto di monitoraggio e dei principali rilievi emessi nel periodo in relazione alle non conformità rilevanti riscontrate);

5. Stato di avanzamento del contratto

5.1 Riferimenti contrattuali (2 - 3 pagine: riferimenti relativi a ciascun contratto oggetto di monitoraggio, riferimenti relativi al contratto di monitoraggio)

- 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;
- Direttore dell'esecuzione del contratto;
- denominazione e referenti dei Fornitori.
-

5.2 Avanzamento dei lavori (massimo 4 pagine)

Per ciascuno degli obiettivi contrattuali si deve riportare quanto segue:

- *descrizione degli obiettivi di valutazione presi in esame nel periodo*
- *analisi degli indicatori utilizzati per le valutazioni, i dati rilevati, le caratteristiche e la consistenza dei campioni esaminati, la motivazione della scelta di tali elementi;*
- *se applicabili, in base allo stato di avanzamento, le valutazioni in merito all'efficacia, adeguatezza, pertinenza ed efficienza di quanto fornito, soddisfazione dell'utenza;*

5.3 Prodotti e livelli di servizio (massimo 3 - 5 pagine)

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:

- *stampati: verifiche dei tempi di produzione, delle quantità prodotte e della qualità;*
- *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);*
- *risultati delle verifiche compiute dal Monitore;*
- *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.*

5.4 Gestione delle non conformità (1 pagina)

- *Riepilogo delle non conformità, con analisi causale per quelle rilevate nel periodo;*
- *Raccomandazioni per la soluzione delle non conformità ed il follow up delle eventuali azioni correttive messe in atto;*
- *Predisposizione di prospetti statistici relativi all'andamento nel tempo del numero di non conformità rilevate e sulla tempestività di risoluzione.*

6. Raccomandazioni (1 pagina)

Le raccomandazioni sono finalizzate ad ottimizzare la pianificazione dei futuri progetti inerenti all'oggetto del contratto e la valutazione dell'impatto di azioni finalizzate al miglioramento sui valori assunti dagli attributi di processo e sui livelli di prestazione.

7. Calcolo delle penali (1 pagina)

Calcolo delle penali applicabili secondo quanto contrattualmente previsto.

8. Costi sostenuti dall'Istituto (massimo 2 pagine)

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

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

12.5 ALLEGATO 5 – STRUTTURA DEL RENDICONTO PERIODICO/FINALE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E DEL SERVIZIO DI SUPPORTO

Il documento ha lo scopo di descrivere lo stato di andamento delle attività di monitoraggio e del servizio di supporto alle funzioni manageriali dell'Istituto (cfr. paragrafo 5.7.3.). Di seguito si riporta la struttura di riferimento:

1. Dati identificativi (1 pagina):

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

2. Indice (1 pagina)

3. Introduzione (1 – 2 pagine: *descrizione degli scopi dei servizi di monitoraggio e di supporto, 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 Organizzazione del documento (1 pagina: *descrizione della struttura del documento in capitoli e paragrafi ed una sintetica presentazione dei contenuti*)

4. Stato di avanzamento delle attività di monitoraggio (*avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale - nominativa - con le relative giornate impiegate, servizio reso e contratto monitorato, prodotti intermedi e finali consegnati all'Istat ed approvati, variazione dello stato di avanzamento rispetto a quanto pianificato ed eventuali proposte di rimodulazione dell'attività*)

5. Stato di avanzamento del servizio di supporto (*avanzamento delle attività, risorse impegnate per figura professionale - nominativa - con le relative giornate impiegate, servizio reso, prodotti intermedi e finali consegnati all'Istat ed approvati, variazione dello stato di avanzamento rispetto a quanto pianificato ed eventuali proposte di rimodulazione dell'attività, report sull'andamento temporale ed economico-finanziario integrato dei contratti oggetto di monitoraggio*)

6. Indicazione delle criticità rilevate e delle eventuali azioni correttive proposte

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