



La qualità di beni e servizi nei contratti ICT della PA

Nel dicembre 2003 il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), nell'ambito dei compiti di "controllo della qualità delle prestazioni rese dai fornitori di beni e servizi ICT nei confronti delle amministrazioni" messi in evidenza dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, ha costituito un gruppo di lavoro per la stesura delle *Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione*. Al gruppo di lavoro, coordinato dal Dott. Marco Gentili, Dirigente del CNIPA, partecipano amministrazioni centrali (INPS, Giustizia, MIUR), società di informatica a capitale pubblico (CONSIP, SOGEI) e associazioni di categoria dei fornitori ICT (ANASIN/AITech, ASSINFORM; FEDERCOMIN), con il supporto di numerosi professionisti di aziende ICT, tra le più rappresentative del mercato nazionale. Le linee guida, composte da 6 *Manuali* per un totale di oltre 1.300 pagine, definiscono un quadro di riferimento complessivo per l'appalto pubblico di forniture ICT da parte delle amministrazioni, ed in particolare:

- metodi quantitativi per definire misure di qualità ed identificare processi di misurazione, per disporre di indicazioni concrete e immediatamente applicabili, sia per le amministrazioni appaltanti, sia per i fornitori offerenti;
- clausole per la definizione dei contratti, relative alla descrizione delle attività da prevedersi contrattualmente, ai prodotti che dette attività realizzano (*deliverables contrattuali*), agli

indicatori e misure di qualità da riferirsi, sia alle attività che ai prodotti;

- clausole per la necessaria azione di governo del contratto, volta a monitorare il rispetto dei requisiti contrattuali in termini di tempi, costi, stato avanzamento lavori, quantità e qualità delle forniture.

Per la stesura delle linee guida si è adottato un approccio caratterizzato da:

- punti di vista complementari per la definizione della qualità (il fruitore del servizio, l'amministrazione appaltante il servizio, la qualità intrinseca del prodotto/servizio);
- considerazione dell'intero ciclo di vita di acquisizione di una fornitura ICT e analisi di tutte le possibili dimensioni della qualità dei prodotti/servizi nelle diverse fasi del ciclo di vita;
- massima concretezza, attuata fornendo in termini pragmatici risposte a domande operative;
- minimizzazione delle ambiguità nell'adozione a livello contrattuale di livelli di servizio e indicatori di qualità.

Le linee guida si rivolgono sia alle amministrazioni nel loro ruolo di stazioni appaltanti di forniture ICT, sia ai fornitori che a questi appalti partecipano. Del resto la biunivocità della relazione contrattuale porta inevitabilmente al risultato che una cosa suggerita a chi appalta si rifletta su chi offre e viceversa. Peraltro le più moderne forme di *outsourcing* dei servizi ICT trasformano la relazione asimmetrica cliente/fornitore in più paritetiche relazioni tra partner enfatizzando ancora maggior-



mente la dualità della relazione contrattuale. L'approccio fondato sulla concertazione fa sì che i vantaggi derivanti dall'adozione di queste linee guida a favore delle amministrazioni trovino diretta corrispondenza con i vantaggi riferibili ai fornitori.

Dal punto di vista delle amministrazioni l'adozione delle linee guida, oltre ovviamente a contribuire a migliorare la qualità dei servizi ICT acquisiti all'esterno, permetterà di:

- accelerare la definizione degli atti di gara, che risulteranno anche più omogenei rispetto al passato;
- facilitare l'emissione dei pareri CNIPA;
- integrare le diverse culture necessarie alla acquisizione delle forniture ICT;
- valorizzare le *best practices*.

Dal punto di vista dei fornitori, le linee guida permetteranno di:

- aumentare la trasparenza delle gare;
- ridurre i possibili contenziosi tra fornitore e stazione appaltante;
- assegnare il giusto valore alla qualità dei servizi offerti;
- contrastare le logiche controproducenti del ribasso di costo;
- migliorare la descrizione dei servizi;
- ridurre i costi di predisposizione delle offerte.

Sinteticamente si può affermare che le linee guida descrivono un approccio all'acquisizione di forniture ICT che facilita la redazione degli atti di gara alle amministrazioni e che, al contempo, migliora la valutazione dell'opportunità di partecipare alla gara e, nel caso, semplifica la predisposizione dell'offerta ai fornitori.

Nel gennaio 2005 si terrà un apposito convegno organizzato per la presentazione e la divulgazione delle linee guida, il cui completamento avverrà entro il 2004. Sul sito www.cnipa.gov.it, nella sezione [qualità dei servizi ICT](#), è scaricabile una presentazione delle linee guida; in questa stessa sezione si darà comunicazione dei dettagli inerenti il convegno e contestualmente ad esso si pubblicherà il corpus completo dei *Manuali* che le costituiscono.

MARCO GENTILI

Iniziativa: Libro sulle Metriche del Software

O*mnia tempus habent et suis spatiis transeunt universa sub coelo*: quello sulle **metriche del software** è un libro la cui stesura avviene al momento giusto. Nell'ultimo anno infatti è cresciuto l'interesse internazionale per le misurazioni del software. La motivazione principale è che è aumentata l'importanza nel controllo tanto dei progetti di sviluppo quanto delle organizzazioni che li gestiscono, con l'obiettivo da un lato di ottimizzare la quantità di risorse da immettere nel processo produttivo, dall'altro di determinare lo stato delle attività. Da una misurazione focalizzata agli aspetti di prodotto si è passati a misurazioni di processo, di progetto ed organizzative, coor-

dinate tra loro al fine di verificare la congruità dei controlli posti in essere.

Il **libro** ha l'obiettivo di proporre una panoramica rappresentativa dello stato dell'arte e delle future prospettive di sviluppo di ciò che la misurazione del software rappresenta nelle organizzazioni ICT in Italia. Per questo motivo è importante che gli **autori** siano tanti al fine di raccogliere esperienze differenti e dalle quali possiamo tutti imparare. Aspettiamo ancora altri **contributi** da inviare a info@gufpi.org. Buone news a tutti!

Il coordinatore dell'iniziativa
NICOLETTA LUCCHETTI

Notizie

SETTEMBRE 2004

ALLA CERTIFICAZIONE DI
CFPS SI AFFIANCA QUELLA
DI SW MEASUREMENT
SPECIALIST ([IFPUG](#)).

OCTOBRE 2004

ANCORA POSSIBILE
PROPORRE UN ARTICOLO
PER IL PROSSIMO LIBRO
SULLE METRICHE DEL SW
([GUFPI-ISMA](#)).

NOVEMBRE 2004

TRADUZIONE ITALIANA
DELLE NUOVE REGOLE 4.2
DI CONTEGGIO DEI FP
([IFPUG](#)).

DICEMBRE 2004

ASSEMBLEA ANNUALE PUBBLICA DEL GUFPI-ISMA
([GUFPI-ISMA](#)).

Enti & Eventi

IMC 2004, Internet Measurement Conference, 25-27 Ottobre, Taormina

IWSM 2004, 14th International Workshop on Software Measurement, 3-5 Novembre, Berlino

SEPG LA 2004, Software Engineering Process Group Latin America Conference, 8-10 Novembre, Guadalajara (Messico)

EUROSP 2004, European Software Process Improvement Conference, 10-12 Novembre, Trondheim (Norvegia)

WQW 2004, 2nd International Web Services Quality Workshop, 22-24 Novembre, Brisbane (Australia)

Programmi e siti web degli eventi su www.gufpi.org/eventi.

CPC {COUNTING PRACTICES COMMITTEE}

www.gufpi.org/cpc

Il Counting Practices Committee riunisce i membri del GUFPI-ISMA interessati al miglioramento della formulazione delle regole di conteggio dei Function Point e ad una loro omogenea interpretazione a livello interaziendale.

Il principale risultato dei lavori del CPC è costituito dalla *Linee Guida Italiane (LGI) per il Conteggio dei Function Point*, che possono essere utilizzate come ausilio laddove si trovi difficoltà nell'applicazione delle sole regole del manuale IFPUG. Le questioni presentate nelle *LGI* sono tutte quelle questioni, le cui risposte fornite dal CPC

sono giudicate ottimali e affidabili nel migliorare l'applicabilità delle regole standard di conteggio. Nelle intenzioni del CPC, le *LGI* non sono mai in contrasto con le regole standard, bensì ne costituiscono un ideale *perfezionamento e approfondimento*. Per facilitarne la consultazione, le Linee Guida sono indicizzate secondo tre criteri paralleli: *Categoria (Errori, Ambiguità, Incompletezze, Problemi e casi di conteggio, Questioni generali), Gruppo logico di appartenenza (14 argomenti) e Cronologica*.

Nel quarto trimestre 2004 il

CPC svolgerà la revisione della traduzione della nuova, recente versione 4.2 del *Manuale delle Regole di Conteggio dei Function Point* in italiano. A seguito dell'approvazione ufficiale della traduzione da parte dell'IFPUG, il CPC aggiornerà le Linee Guida, già pubblicate per le versioni 4.0 e 4.1.1, alla nuova versione.

Le *LGI* sono disponibili pubblicamente e gratuitamente sul sito del GUFPI-ISMA.

Il coordinatore
ROBERTO MELI

SBC {SOFTWARE BENCHMARKING COMMITTEE}

www.gufpi.org/sbc

Il Software Benchmarking Committee riunisce i membri del GUFPI-ISMA interessati alle tecniche di standardizzazione usate per confrontare diverse performance, con particolare riferimento alla produttività e al costo unitario del SW.

Il SBC presenterà all'*IWSM 2004 (Berlino, 3-5 Novembre)* la prima tranche di analisi su una selezione di dati progettuali del Benchmark 8 dell'*ISBSG*, corredata di spunti per una futura raccolta più efficace dei dati di progetto:

- *Proposals for project collection and classification from the analysis of the ISBSG Benchmark 8.*

Tale lavoro troverà seguito nella pubblicazione in italiano di ulteriori analisi e di una loro discussione critica. Appuntamento all'assemblea plenaria del GUFPI-ISMA, prevista in dicembre, per un resoconto dell'esito della ricerca e nuove iniziative su attività, collaborazioni e pubblicazioni per il 2005.

Si rinnova l'invito ai produttori e ai "grandi utenti" di software in Italia a fornire in via anonima i dati su una selezione dei propri progetti e sistemi per far evolvere il ben-

chmarking a livello nazionale e internazionale; attualmente sono in corso due raccolte di dati da parte dell'*ISBSG*:

- *progetti di sviluppo/manutenzione evolutiva del software,*
- *servizi di gestione/manutenzione ordinaria di software in esercizio.*

Invitiamo i potenziali interessati a prendere parte agli incontri del comitato per uno scambio proficuo di spunti di ricerca e collaborazione.

I coordinatori
DOMENICO NATALE, LUCA SANTILLO

Presi in Rete

UKSMA www.uksma.co.uk
Associazione del Regno Unito sulle metriche del software: notizie, eventi, link

PMFORUM www.pmforum.it
Il primo Forum Italiano sul Project Management

XPM www.xpm.it
Approcci tradizionali e nuove metodiche "leggere" di Project Management

SEI www.sei.cmu.edu
Software Engineering Institute: risorse su gestione, sviluppo e acquisizione del SW

Parametric Cost Estimating Handbook
www.ispa-cost.org/PEIWeb/cover.htm
Guida alla preparazione, valutazione e negoziazione delle offerte sul SW

Da Leggere

D. Natale
Qualità e quantità nei sistemi software. Teoria ed esperienze
Franco Angeli, 1995

H. Sedefi
Ingegneria Economica del Software
Apogeo, 1997

L. Buglione
Misurare il software. Quantità, qualità, standards e miglioramento di processo nell'Information Technology, 2a ed.
Franco Angeli, 2003

Altri titoli su www.gufpi.org/bibliografia.

SMC {SOFTWARE MEASUREMENT COMMITTEE}

www.gufpi.org/smc

Il Software Measurement Committee riunisce i membri del GUFPI-ISMA interessati alla ricerca e al confronto dei vari possibili metodi di misurazione e metriche del software proposti e/o usati in ambito nazionale e internazionale.

Nel primo semestre del 2004 è stato completato il lavoro sul modello di qualità per il WEB. Sul sito GUFPI-ISMA, nella sezione riservata ai Soci, è possibile consultare e scaricare i seguenti documenti, generali e sul modello di qualità per il Web:

- *Scopi e contenuti del SMC*
- *Guida ai tool automatici per*

la misurazione del software

- *A Quality Model for Web-based Environments:*
 - ◊ *GUFPI-ISMA Viewpoint*
 - ◊ *Appendice: Dati e Analisi*
- *Guida misure & metriche: Web Environments*
- *Web Quality Model (WQM): Design of Experiment*
- *Modello per MS Excel™ per raccolta di valori, calcoli e reportistica*

Il SMC ha ora iniziato ad affrontare l'argomento:

- *Misurazione non funzionale di progetti su piattaforme ERP*

Il comitato si propone di individuare metriche diverse dai

Function Point per il dimensionamento di progetti ERP (Enterprise Resource Planner), ma che non siano necessariamente quelle specifiche proposte dalle società di settore. Le prime riunioni del SMC sull'argomento sono state dedicate al compito di reperire analisi e ricerche sulla tematica ERP e per impostare sia gli obiettivi che le modalità operative di lavoro.

I coordinatori
LUIGI BUGLIONE, CLAUDIO GRANDE