



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

# FormezPA

## FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA  
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



# Monitoraggio e governance dei contratti ICT

La Governance dei contratti e ciclo di vita del monitoraggio

23/09/2021

---

Ing. Marialuisa Desantis (AGID)  
Andrea Susa (AGID)

## Programma dei corsi

### Ciclo di formazione su monitoraggio e governance dei contratti ICT

16/09/2021	<b>Corso 1:</b> presentazione della Circolare AGID n. 1/2021. Ambito di applicazione, ruoli, responsabilità e primi adempimenti. Organizzazione e supporto al monitoraggio interno o esterno
23/09/2021	<b>Corso 2:</b> Governance dei contratti e ciclo di vita del monitoraggio
30/09/2021	<b>Corso 3:</b> Il piano di monitoraggio e documento di screening
07/10/2021	<b>Corso 4:</b> Elementi essenziali per un corretto monitoraggio - il rapporto di avanzamento contrattuale
14/10/2021	<b>Corso 5:</b> Definizione e misurazione degli obiettivi ed indicatori di monitoraggio
21/10/2021	<b>Corso 6:</b> esperienze della PA relativamente al monitoraggio

## Agenda del corso

### Programma

<b>14:30</b>	Accoglienza e apertura dei lavori – <i>dott.ssa Rosa Barrese (AGID) e dott.ssa Patrizia Schifano (Formez PA)</i>
<b>14:40</b>	Riepilogo e risposte alle domande del webinar precedente (ing. De Santis - AGID)
<b>14:50</b>	Governance dei contratti IT e monitoraggio (ing. De Santis - AGID)
<b>15:30</b>	Pausa Caffè
<b>15:40</b>	Ciclo di vita del monitoraggio (dott. Susa – AGID)
<b>16:15</b>	Domande e risposte
<b>16:30</b>	Chiusura

# Riepilogo e risposte alle domande del webinar precedente

*Ing. Marialuisa De Santis (AGID)*

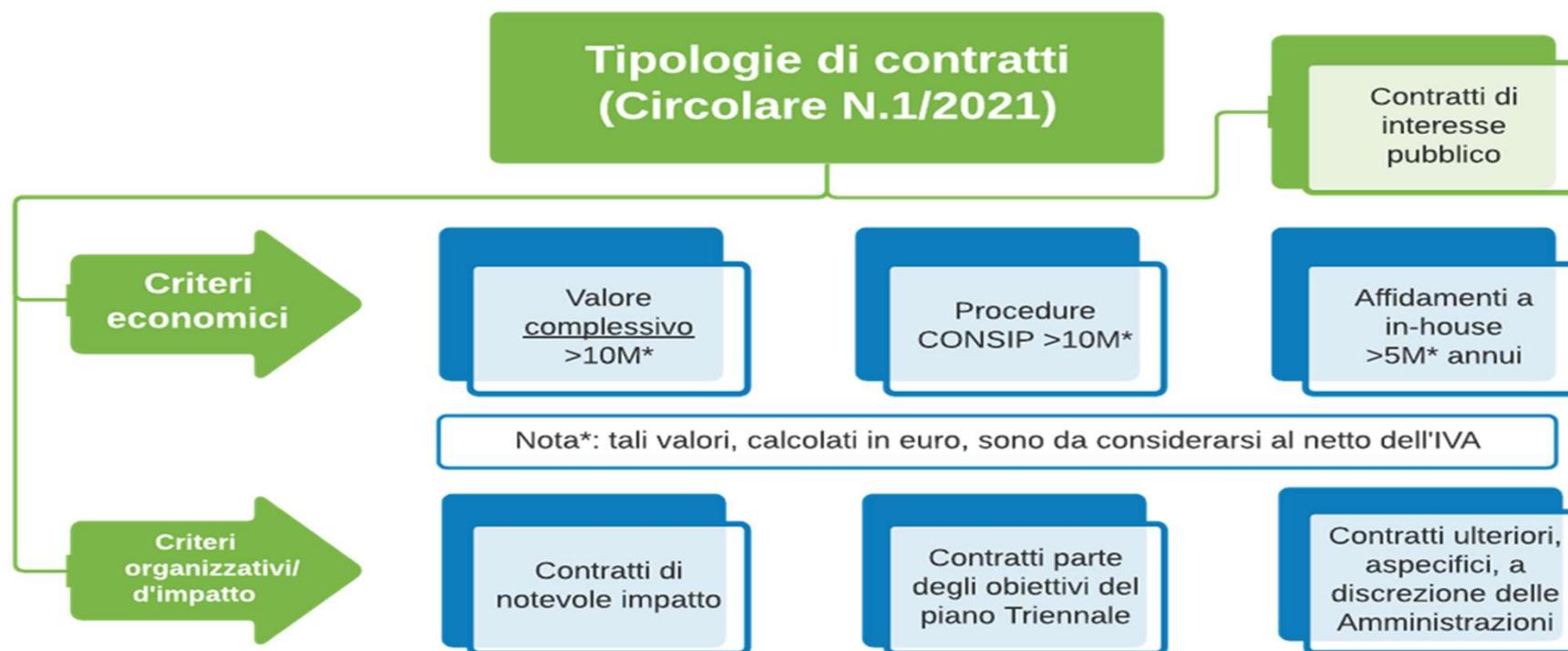
# Circolare AGID N.1/2021 - Monitoraggio dei contratti IT

- **La Circolare n. 1 del 20 gennaio 2021**, recante criteri e modalità per il monitoraggio sull'esecuzione dei contratti, ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale, è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale in data 10 febbraio 2021 (GU Serie Generale n.34 del 10-02-2021).
- **Le Amministrazioni coinvolte nel monitoraggio** sono quelle previste dall'art. 2, comma 2, lett. a) del CAD: «Le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ivi comprese le autorità di sistema portuale, nonché alle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione»



# Ambito di applicazione

## Fattispecie di contratti da sottoporre a monitoraggio obbligatorio



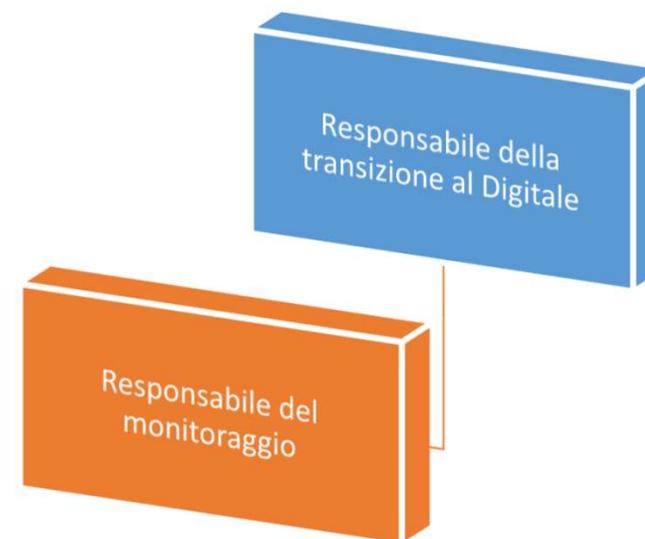
## Ruoli e responsabilità

Il Monitoraggio è un'attività a servizio dell'Amministrazione e di supporto al RTD per lo svolgimento delle sue attività, come definite dall'art. 17 del CAD.

A tal fine l'Amministrazione deve nominare un **Responsabile del Monitoraggio dei Contratti**.

Il Responsabile del Monitoraggio è, *di norma*, un dirigente o un funzionario apicale, appartenente all'Ufficio del Responsabile per la Transizione al Digitale (RTD), con la responsabilità di gestire le attività di monitoraggio sull'esecuzione dei contratti della propria Amministrazione.

Tale nomina deve essere formale e obbligatoria.



## Adempimenti previsti dalla Circolare

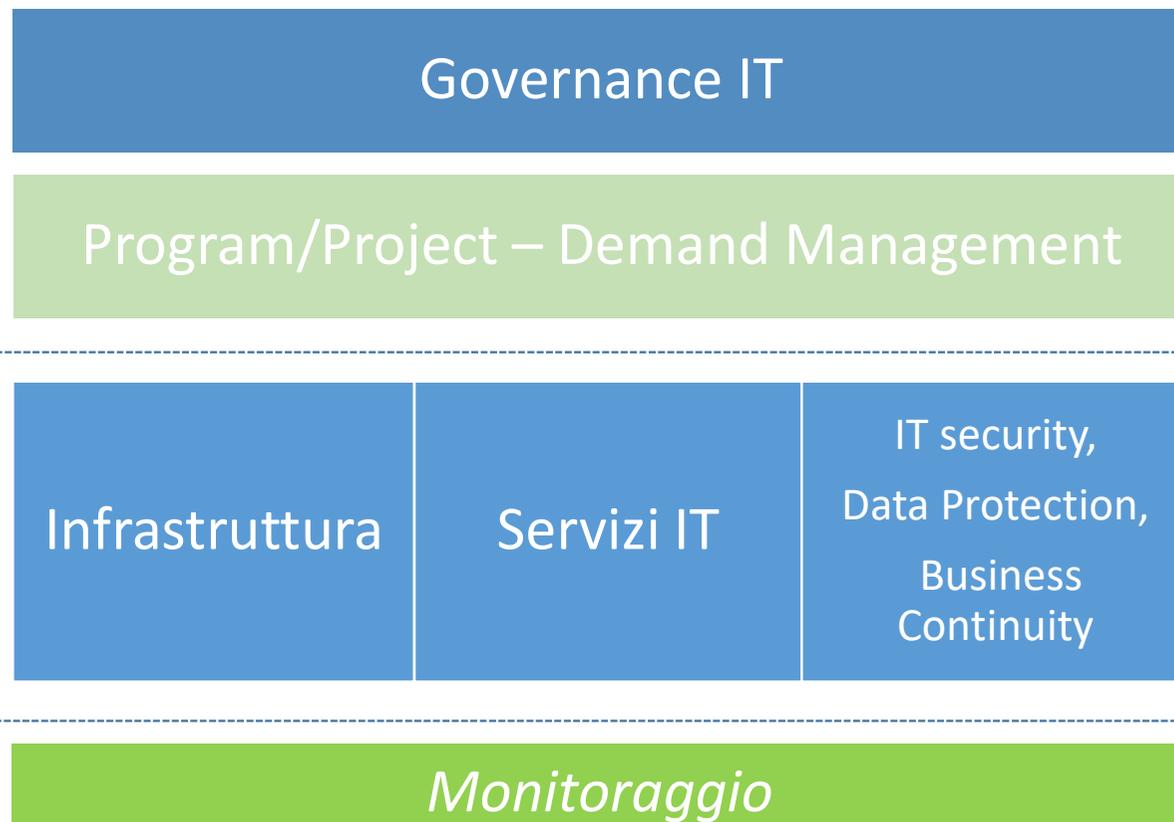
Adempimento	Comunicazione	Tempistiche
Nomina del responsabile del monitoraggio	AGID	Una tantum In caso di modifiche organizzative e/o nuove nomine
Predisposizione della lista dei contratti sottoposti a monitoraggio	AGID Pubblicazione sul sito dell'Amministrazione	Una tantum Entro il 30 marzo Entro il 30 settembre
Predisposizione documento di screening del contratto	AGID	Entro il 30 marzo Entro il 30 settembre
Piano di monitoraggio	AGID	Entro il 30 marzo Entro il 30 settembre
Redazione RAC - Rapporto Andamento del contratto	AGID	Solo su richiesta
Redazione Rapporto ex-post	AGID	Solo su richiesta

# Organizzazione del monitoraggio

Le attività operative possono essere svolte:

- ✓ *internamente;*
- ✓ *affidate ad un fornitore esterno (outsourcing);*
- ✓ *in modalità mista*

Negli ultimi due casi, l'Amministrazione provvede al reperimento delle risorse necessarie mediante contratti



# Governance dei contratti IT e monitoraggio

*Ing. Marialuisa De Santis (AGID)*

# Governance dei contratti IT e monitoraggio

Parole chiave:

- *IT Governance e Governance dei contratti IT*
- *Ciclo di vita*
- *Portfolio/Program/Project management*
- *Contratto*

# Governance dei contratti IT e monitoraggio

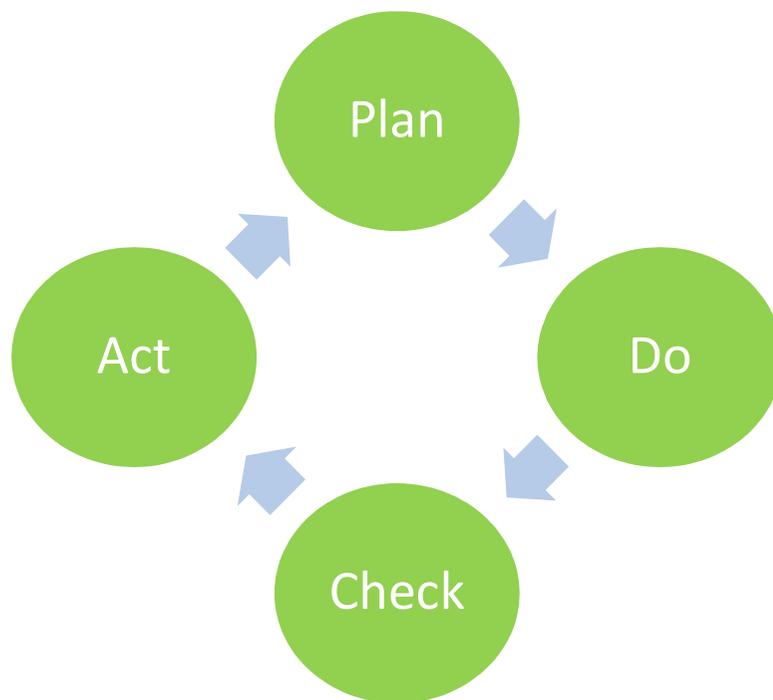
## *IT Governance e Governance dei contratti IT*

- Per **IT Governance** si intende il governo del sistema informativo in ottica di:
  - ❑ definizione della strategia in ottica di servizi, infrastruttura, sicurezza (cyber, infosec, data protection, business continuity) e performance;
  - ❑ identificazione dei fabbisogni;
  - ❑ pianificazione delle attività;
  - ❑ **governo delle attività (comprese quelle dei fornitori);**
  - ❑ monitoraggio delle performance e miglioramento continuo;
- ❑ Per **Governance dei contratti IT** si intendono le attività dell'**IT Governance** finalizzate al governo dei fornitori e della supply chain associata.

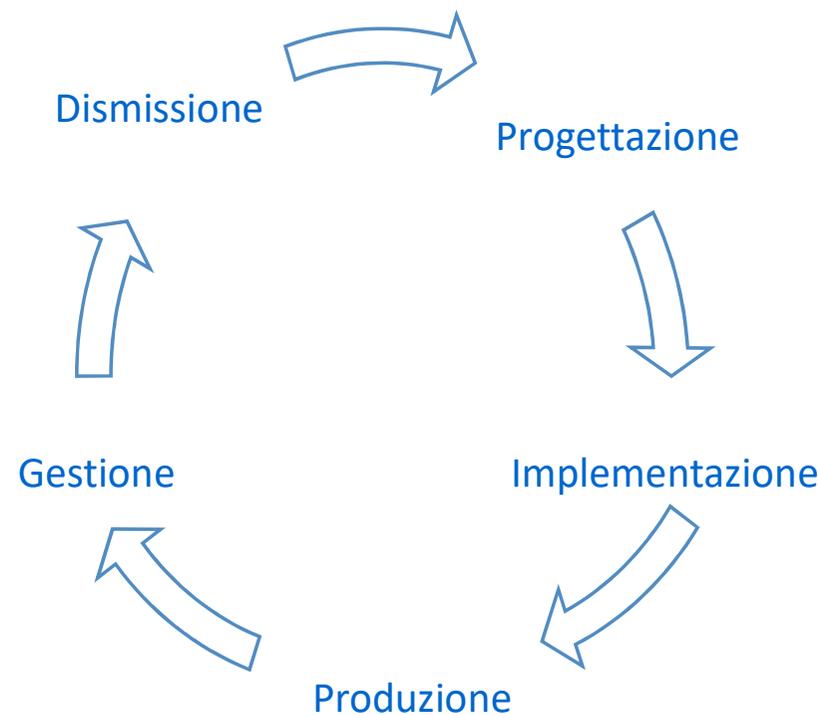
# Governance dei contratti IT e monitoraggio

Con il termine: «*ciclo di vita*» di un prodotto, progetto, processo o attività, si indicano tutte le fasi che ne contraddistinguono la progettazione, l'implementazione, la produzione, la gestione fino alla sua dismissione.

*Ciclo di Deming (PDCA)*



*Esempio di ciclo di vita di un prodotto/servizio*



# Governance dei contratti IT e monitoraggio

*Strategia e  
Portfolio,  
Program,  
Project  
Management*

## ***Strategy***

Fornire una chiara visione degli obiettivi strategici (e benefici) da raggiungere nel medio lungo periodo di tempo.

## ***Portfolio Mng***

Insieme delle iniziative (non necessariamente correlate), che permettono il raggiungimento degli obiettivi strategici previsti.

## ***Program Mng***

Gruppo di progetti correlati finalizzati al raggiungimento degli obiettivi previsti.

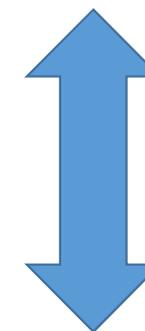
## ***Project Mng***

Singole iniziative finalizzate al raggiungimento di specifici obiettivi (e relativi benefici).

## Governance dei contratti IT e monitoraggio

Quando si parla di **strategia IT** di una pubblica amministrazione, si intende l'insieme degli obiettivi a medio-lungo termine (e i relativi benefici) e priorità che l'organizzazione vuole raggiungere, stabilendo una pianificazione generale.

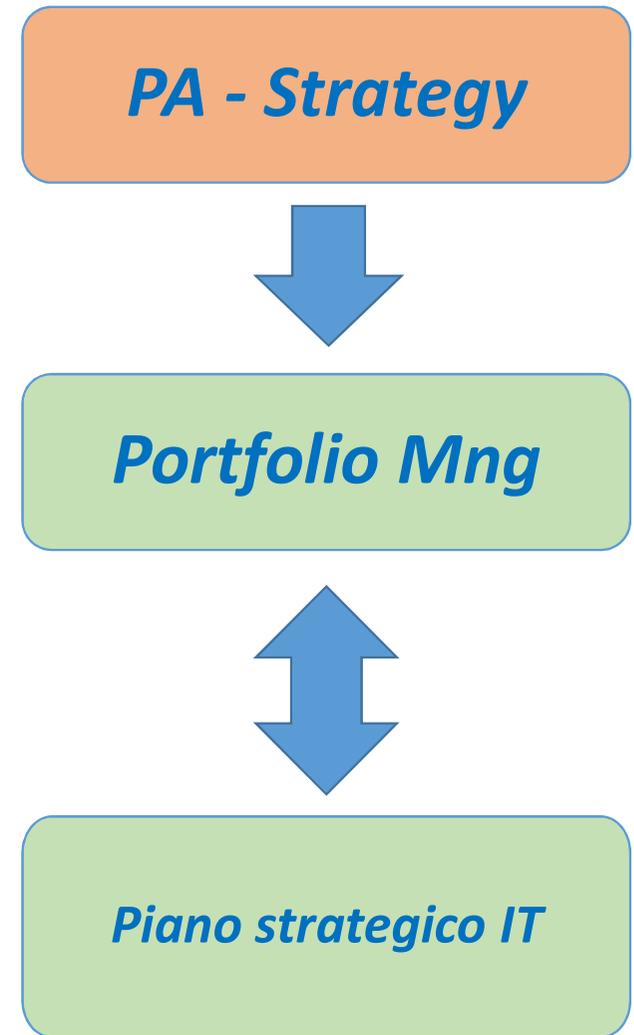
Il CAD (art. 16) stabilisce che la PCM è responsabile «*dell'attività di coordinamento del processo di digitalizzazione e definisce con proprie direttive le linee strategiche, la pianificazione e le aree di intervento dell'innovazione tecnologica delle PAC e ne verifica l'attuazione\**» e «*promuove e sostiene progetti di grande contenuto innovativo, di rilevanza strategica, di preminente interesse nazionale*».



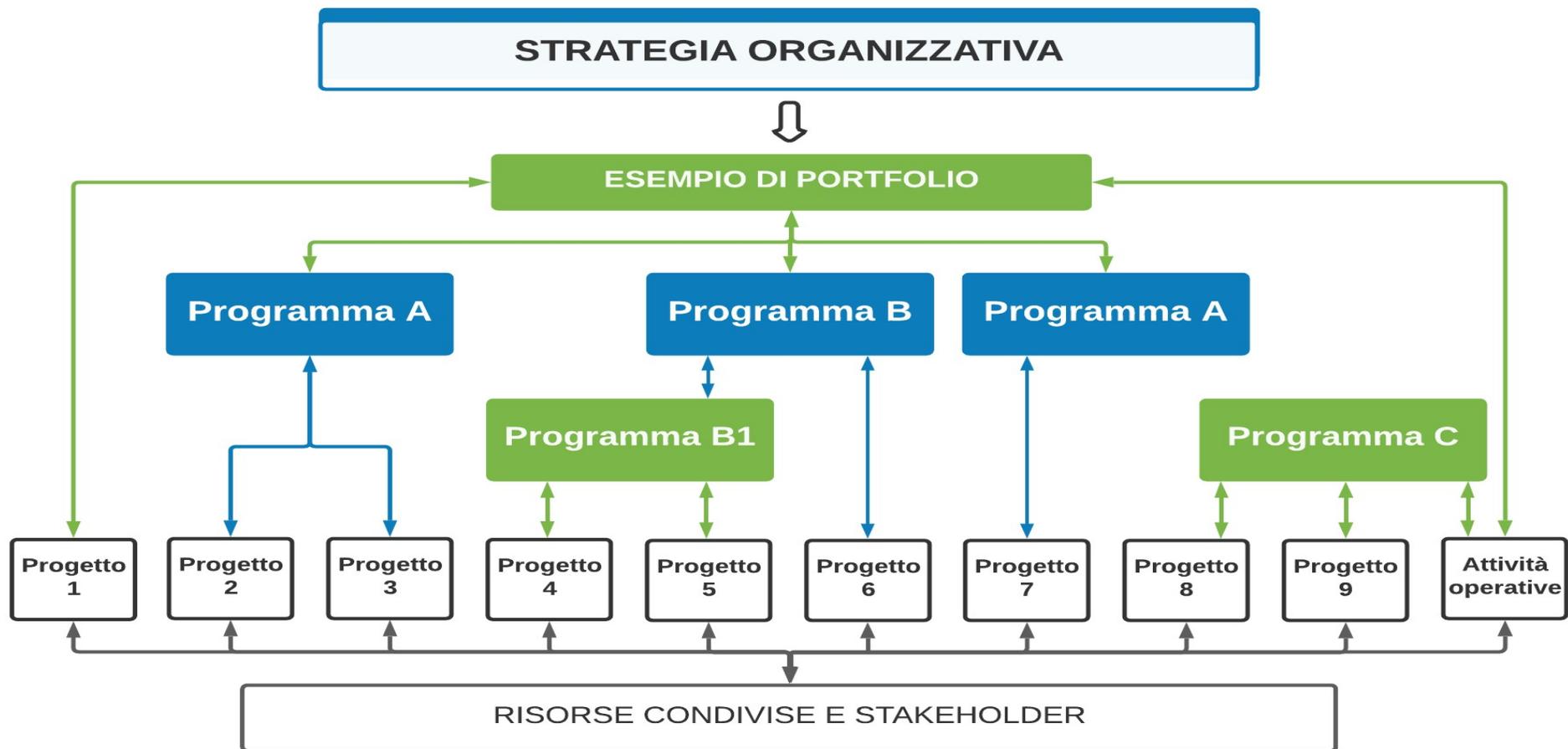
## Governance dei contratti IT e monitoraggio

Definita la **strategia IT**, la pubblica amministrazione, definisce un proprio **Piano Strategico IT**, ovvero un portfolio di obiettivi, con relative priorità e pianificazione generale delle iniziative che ne permetteranno la realizzazione.

Questa attività è di competenza del RTD – Responsabile della Transizione al Digitale che, come previsto all'art. 17 del CAD, è responsabile della *pianificazione e coordinamento generale delle politiche di sviluppo dei servizi, dell'acquisizione di soluzioni e sistemi informatici, della sicurezza informatica, al fine di garantirne la compatibilità con gli obiettivi di attuazione dell'agenda digitale e, in particolare, con quelli stabiliti nel piano triennale.*



# Governance dei contratti IT e monitoraggio

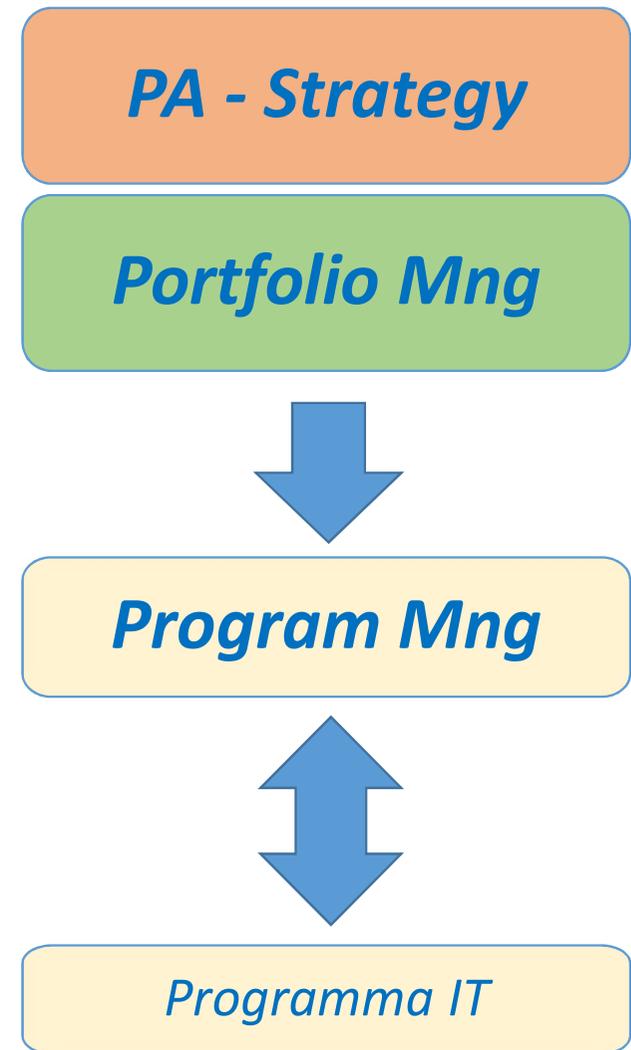


# Governance dei contratti IT e monitoraggio

Dal **Piano Strategico IT** del RTD, si predispone il **Programma IT**, ovvero la pianificazione di dettaglio dell'obiettivo, con indicate le strategie di conseguimento\*, il budget associato, i benefici e le misure per verificarne il raggiungimento. Il **Programma IT** dovrebbe essere sempre allineato con il *programma biennale di forniture e servizi*, come previsto dall'art. 21 del codice appalti.

Le strategie di conseguimento possono essere:

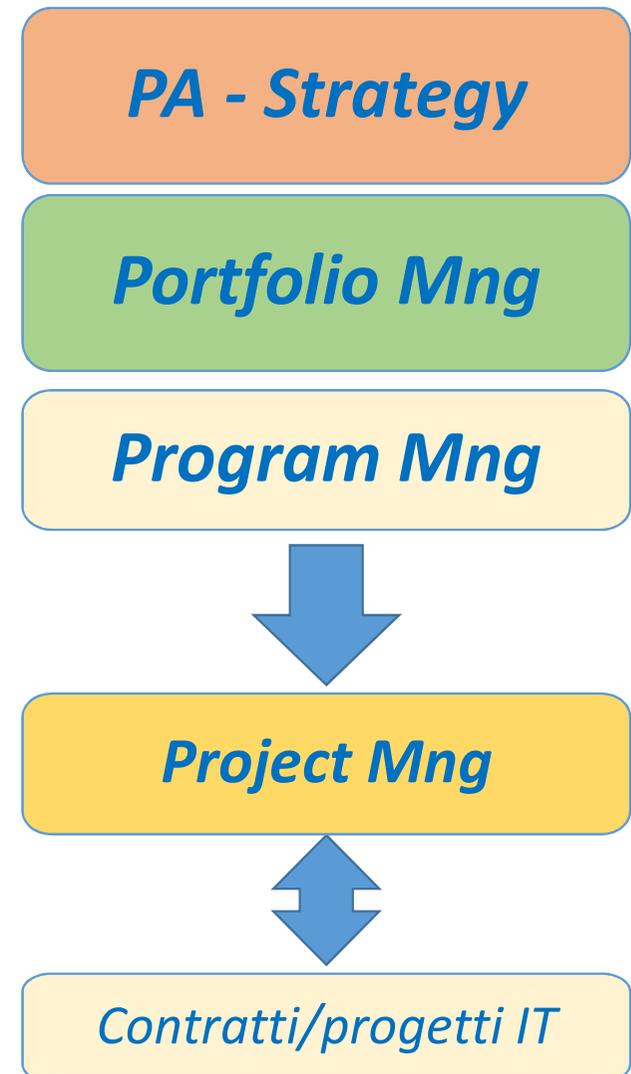
- ✓ Acquisizione di beni e servizi sul mercato
- ✓ Produzione interna
- ✓ Collaborazione con altre PA
- ✓ Partenariato pubblico/privato

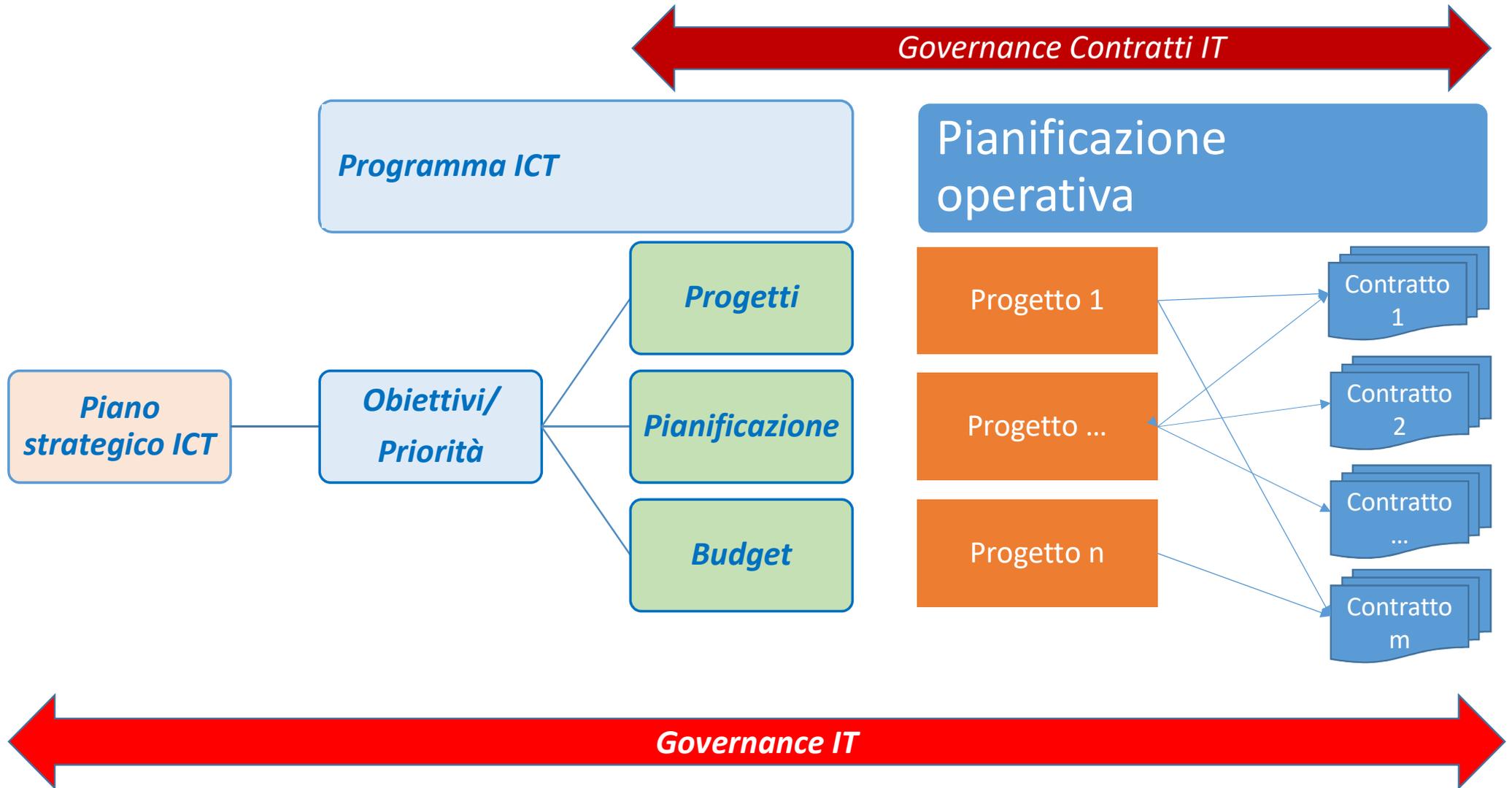


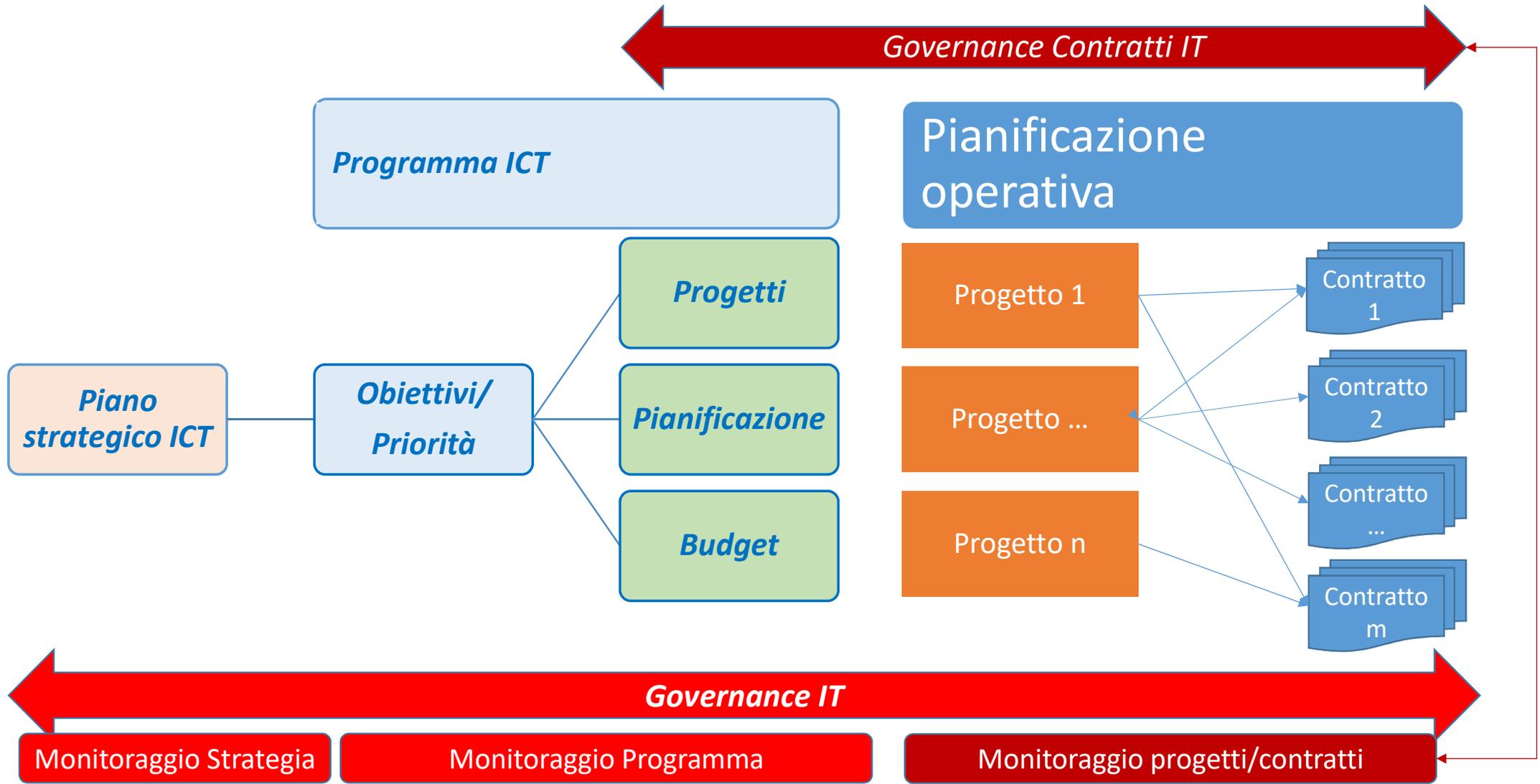
# Governance dei contratti IT e monitoraggio

Dal Programma IT e dal programma biennale di forniture e servizi, scaturiscono i contratti IT destinati a soddisfare le esigenze dell'Amministrazione in ottica di raggiungimento degli obiettivi previsti.

Il programma IT e il programma biennale di forniture e servizi sono quindi gli strumenti con cui la **governance IT** si trasforma in **governance dei contratti IT** e i progetti diventano operativi.







# Governance dei contratti IT e monitoraggio

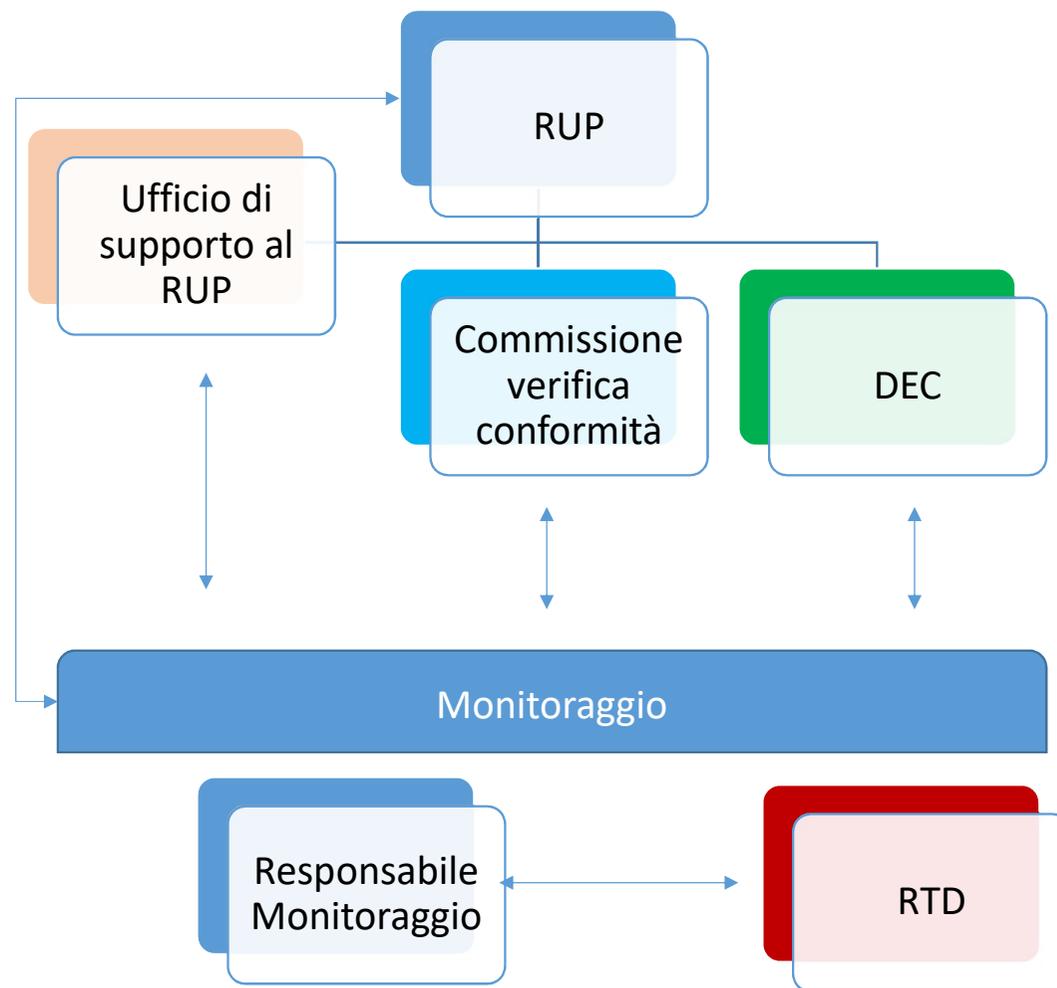
L'approccio proposto è virtuoso, coerente con le buone pratiche internazionali, ma ovviamente deve essere calato sulle singole realtà delle PA, sulla loro organizzazione, complessità, disponibilità di risorse umane, grado di digitalizzazione, impatto su cittadini ed imprese.

# Governance dei contratti IT e monitoraggio

A questo punto introduciamo il concetto di governance dei contratti IT nella PA

Il codice degli appalti (d. lgs 50/2016) individua le seguenti figure per il governo e controllo dei contratti pubblici.

La circolare AGID introduce il monitoraggio dei contratti a supporto del RTD, mettendo a disposizione competenze specialistiche alla gestione del contratto.



# Governance dei contratti IT e monitoraggio

❑ **Ruolo del RUP** – Linee guida n. 3, di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l’affidamento di appalti e concessioni» (Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale - Serie Generale n. 260 del 7 novembre 2017)

❑ **Ruolo del DEC** - linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell’esecuzione» (Decreto Ministeriale MIT pubblicato in GU Serie Generale n. 111 del 15-05-2018).

❑ **Commissione di verifica di conformità:** NP

L'[art. 1 del D.L. 18/04/2019, n. 32](#) prevede l’Introduzione di un **Regolamento d’esecuzione** in corso di stesura che abrogherà le linee guida e il DM sopra indicati

❑ **Monitoraggio:** Circolare AGID n. 1/2021

# Governance dei contratti IT e monitoraggio

Il monitoraggio non sostituisce le attività di competenza del RUP e/o del DEC, ma può supportarle in base al mandato che RTD affida al Responsabile del Monitoraggio.

## Monitoraggio light

Il Monitore riceve i dati dal RUP e/o dal DEC ed elabora i propri report

## Monitoraggio

Al monitore sono demandate alcune attività di supporto nel processo di monitoraggio e controllo (supporto al collaudo, verifica livelli di servizio, audit di II parte, controllo delle quantità,...), sotto la supervisione del DEC

## Monitoraggio hard

Al monitore sono demandate tutte le attività di verifica e controllo a supporto del RUP e del DEC

# Governance dei contratti IT e monitoraggio

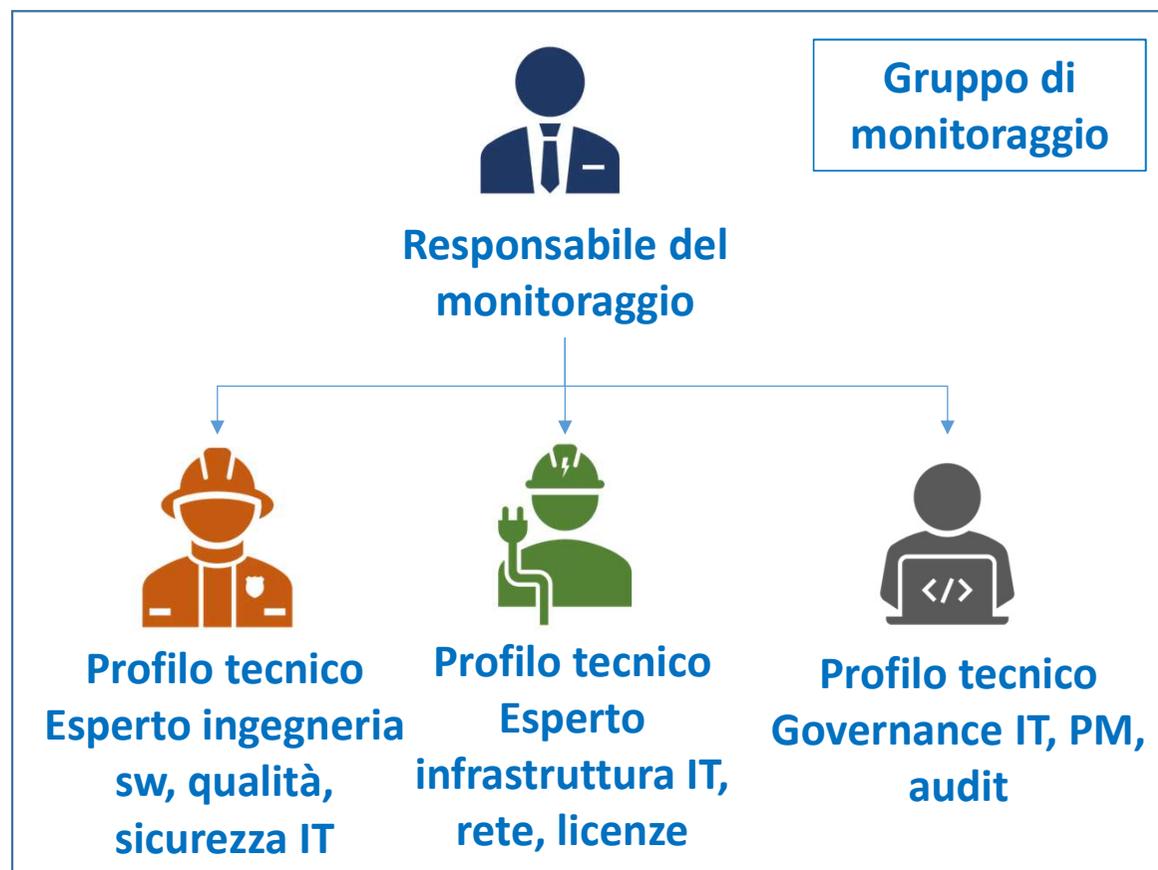


## Competenze generali:

- Project management
- Contrattualistica pubblica
- Assicurazione della qualità

## Competenze specialistiche:

- Qualità dei servizi ICT
- Ingegneria del software
- Infrastruttura e architettura IT
- Best practice ambito ICT (ITIL)
- Sicurezza delle informazioni (ISO 27001, framework nazionale,...)
- Misure del software
- Audit su sistemi di gestione (ISO 9001, 20000, 27001, 22301,...)
- Audit su sistemi informativi





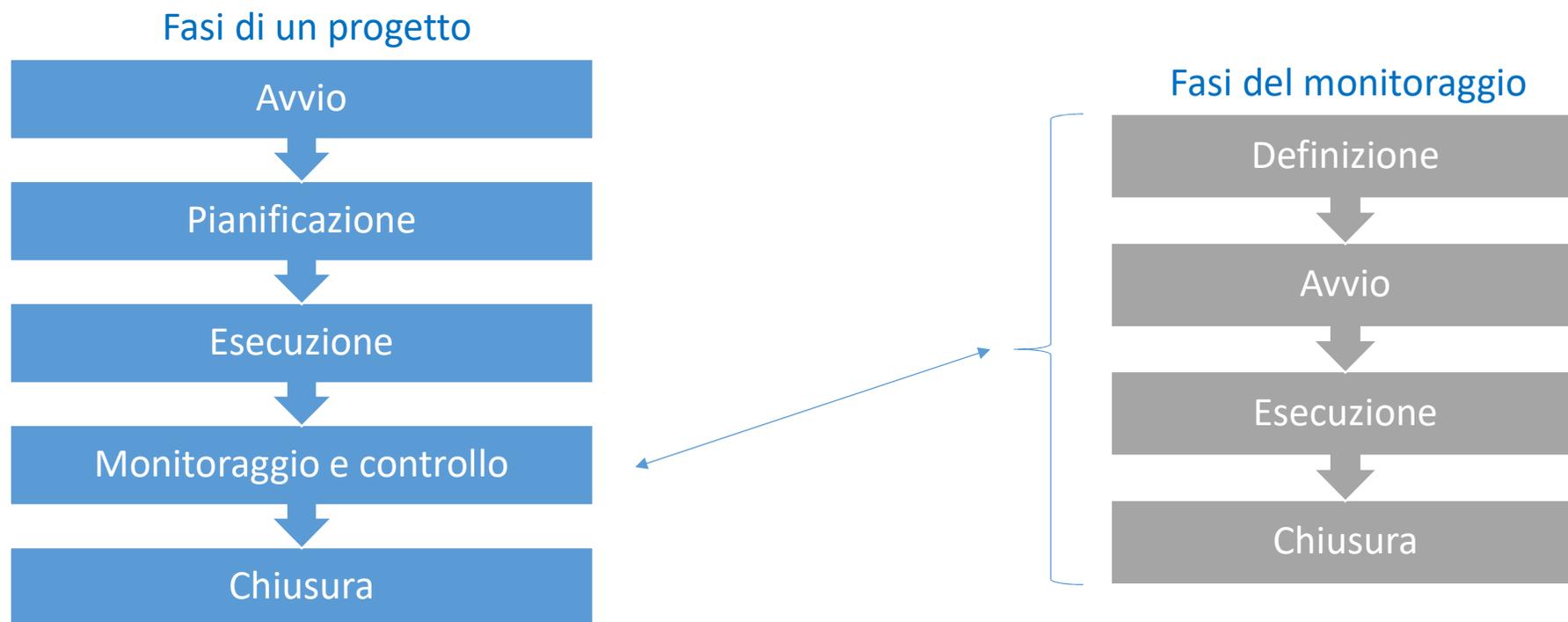
*Pausa caffè*

# Ciclo di vita del monitoraggio

*Dott. Andrea Susa (AGID)*

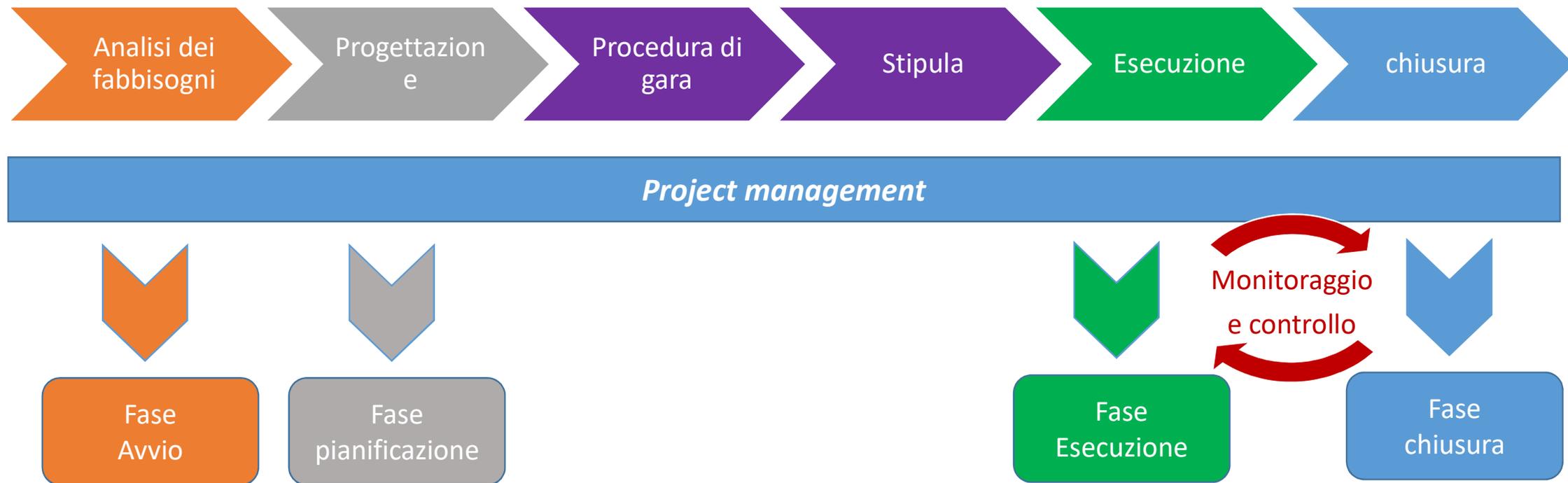
# Ciclo di vita del monitoraggio

Il ciclo di vita del monitoraggio, come definito dall'Allegato 2 della Circolare AGID, prende spunto, per le fasi, dalle metodologie di project management e, per le attività, dal framework ITIL.



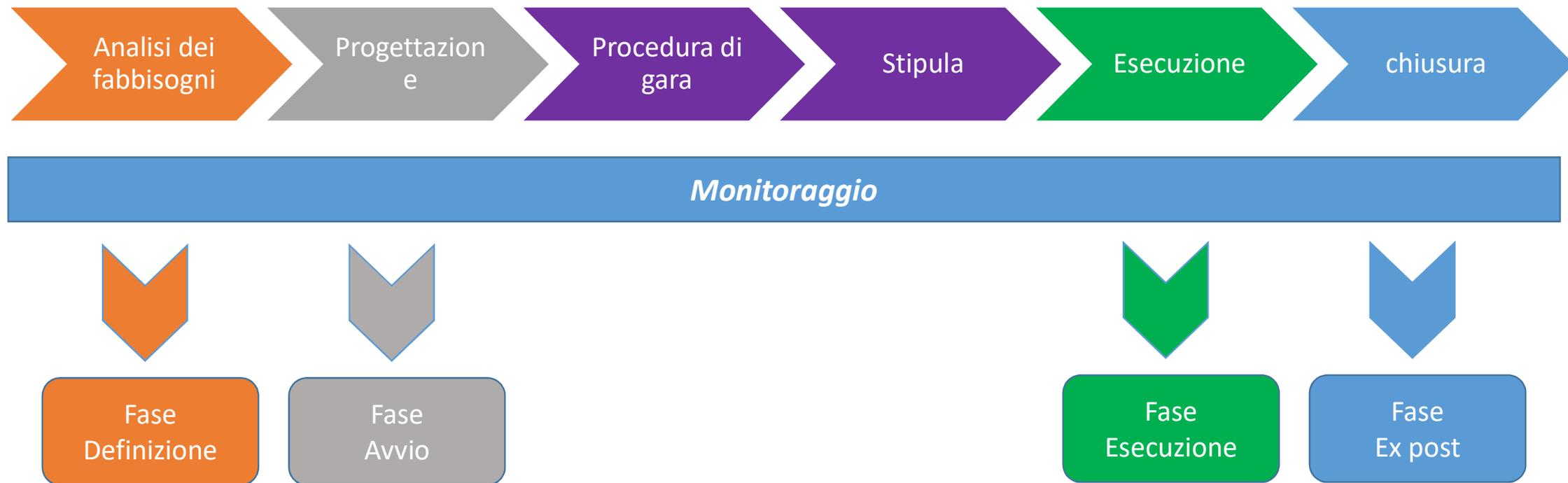
# Ciclo di vita del monitoraggio

Parliamo di ciclo di vita del monitoraggio di un contratto IT in quanto sono definite attività specifiche per ogni fase della vita di un contratto IT



# Ciclo di vita del monitoraggio

Parliamo di ciclo di vita del monitoraggio di un contratto IT in quanto sono definite attività specifiche per ogni fase della vita di un contratto IT



# Ciclo di vita del monitoraggio

## Fase Avvio

- Assessment Sistema informativo
- Analisi di fattibilità
- Analisi SWOT, analisi del rischio e comparazione soluzioni
- Individuazione obiettivi e indicatori di monitoraggio
- Individuazione indicatori di vendor rating
- Predisposizione piano triennale IT dell'Amministrazione

## Fase di definizione

- Redazione atti di gara e documentazione contrattuale
- Predisposizione BIM

## Fase di esecuzione

- Supporto alla direzione lavori
- Verifica della qualità di beni e servizi
- Verifica del grado di conformità al piano triennale dell'Amministrazione
- Supporto al collaudo in itinere e finale
- Supporto al passaggio di consegne
- Chiusura economica del contratto

## Fase ex post

- Analisi costi
- Verifica raggiungimento obiettivi
- Individuazione ulteriori evoluzioni
- Verifica finale e valutazione complessiva del sistema informativo

# Fase 1 - definizione



Scopo della **Fase di Definizione** è quello di individuare i fabbisogni dell'Amministrazione in termini di

- ✓ Obiettivi strategici dell'Amministrazione in termini di servizi IT
- ✓ Evoluzione del sistema informativo
- ✓ Necessità infrastrutturali per l'erogazione dei servizi
- ✓ Qualità dei servizi, performance, sicurezza,...

In questa fase l'Amministrazione dovrebbe avere piena conoscenza delle situazione as-is del sistema informativo in tutta la sua per poter definire obiettivi chiari e realizzabili in base al budget assegnato.

# Fase 1 - definizione



Le attività previste per la fase 1 sono:

- A. Assessment del sistema informativo e analisi as-is
- B. Analisi di fattibilità
- C. Analisi SWOT, analisi del rischio e comparazione delle soluzioni
- D. Individuazione di obiettivi ed indicatori
- E. Individuazione di indicatori di vendor rating
- F. Predisposizione del piano triennale ICT dell'Amministrazione

# Fase 1 - definizione



## A. Assessment del sistema informativo e analisi as-is

Lo scopo dell'attività è fornire una baseline di riferimento (di natura organizzativa, tecnica e/o applicativa) che permetterà di individuare le iniziative per il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla strategia, permettendo **misurazione** di progressione in itinere ed ex-post rispetto al raggiungimento degli obiettivi previsti.

L'assessment infatti non è fine a se stesso, ma è funzionale:

- Alla definizione delle attività da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi
- Ad individuare gap o aree di miglioramento relativamente alla conduzione ed erogazione dei servizi
- A definire le strategie di evoluzione per permettere una più completa ed esauriente pianificazione delle attività.

# Fase 1 - definizione



## B. Analisi (o studi) di fattibilità

Prima di definire la strategia per la realizzazione di prodotto/servizio/attività, la Pubblica Amministrazione dovrebbe predisporre appositi studi di fattibilità per verificare:

- ✓ Valutazione della coerenza tra quanto previsto e gli obiettivi strategici definiti (strategia cloud, strategia dei servizi, ...)
- ✓ Gli obiettivi e i relativi benefici previsti dal prodotto/servizio/attività e i relativi indicatori e KPI
- ✓ I requisiti di base (sia funzionali che non funzionali)
- ✓ L'analisi dei costi associata
- ✓ Le valutazioni relative alla modalità di acquisizione (anche ai sensi dell'art. 68 del CAD)
- ✓ I vincoli in termini di qualità e tempi

# Fase 1 - definizione



## C. **Analisi SWOT, analisi dei rischi e valutazioni comparative**

In base all'analisi di fattibilità (o anche in ausilio della stessa o, nei casi, in sua sostituzione),

l'Amministrazione predispone l'analisi SWOT dell'iniziativa, del progetto o della soluzione identificata.

L'analisi SWOT ha lo scopo di valutare i punti di forza (Strengths), debolezza (Weaknesses), le opportunità (Opportunities) e le minacce (Threats) che l'iniziativa dell'Amministrazione potrà avere e di svolgere con più efficacia l'analisi dei rischi e la valutazione comparativa tra più soluzioni.

*L'analisi del rischio verrà trattata in apposito webinar*

# Fase 1 - definizione



## D. Individuazione di obiettivi e relativi indicatori

Al fine di mantenere la governance su progetti/contratti rispetto agli obiettivi previsti, è necessario individuare un set specifico di metriche e di soglie associate per obiettivo. Gli indicatori devono:

1. avere la massima copertura sugli obiettivi previsti dal progetto, in modo da poter verificare il loro raggiungimento con metriche oggettive;
2. essere misurabili con procedure e strumenti oggettivi, che rendano le misurazioni certificabili;
3. essere di tipo tecnico, economico, sociale

*L'argomento verrà trattato in apposito webinar*

# Fase 1 - definizione



## E. Individuazione indicatori di vendor rating

Questa specifica parte era stata inserita nel 2016 a seguito delle previsioni degli artt. 83, comma 10 e 213 del codice degli appalti relativamente al rating d'impresa.

Scopo del vendor rating è quello di misurare la soddisfazione generale dell'Amministrazione rispetto ad un contratto di fornitura, assegnando, ad esempio, un valore premiale relativo al raggiungimento di un obiettivo.

Alla data, un sistema di vendor rating strutturato è quello definito da INAIL e descritto nei quaderni di ricerca. Ad esempio al seguente [link](#)

*Questo argomento non verrà trattato in questo ciclo di webinar*

# Fase 1 - definizione



## F. Predisposizione del Piano triennale ICT dell'Amministrazione

Sarebbe opportuno che l'Amministrazione predisponesse un proprio Piano per l'informatica, in modo da definire coerentemente il programma degli acquisti ICT previsto dall'art. 21, commi 1 e 6 del codice degli appalti, rispetto al Piano triennale AGID.

Il Piano triennale declina obiettivi, progetti di realizzazione e deve contenere KPI e indicatori che permettano di verificarne il relativo raggiungimento.

In ogni caso è necessario che il piano degli acquisti ICT sia coerente con il Piano triennale AGID, con le strategie nazionali e con le normative in tema di data protection, cybersecurity e Perimetro Sicurezza Nazionale Cibernetica da poco approvate.

*Questo argomento non verrà trattato in questo ciclo di webinar.*

## Fase 2 - Avvio



### A. Redazione atti di gara e documentazione contrattuale

Sarebbe opportuno che l'Amministrazione, nella progettazione e predisposizione degli atti di gara, pongesse particolare attenzione

- Alla corretta descrizione degli obiettivi previsti dal contratto e a determinati indicatori di misurazione degli stessi
- all'introduzione di adeguati elementi di governo, pianificazione e controllo della fornitura
- Alla corretta definizione di SLA e KPI (effettivi e misurabili. Tanti KPI non rappresentano la garanzia di una buona governance se non sono applicabili o misurabili).

## Fase 2 - Avvio



### A. Redazione atti di gara e documentazione contrattuale

Il monitoraggio è di reale e fattivo supporto all'Amministrazione se gli atti contrattuali prevedere che l'aggiudicatario si obblighi a documentare tutte le fasi del ciclo di vita dei servizi o delle forniture dei quali è affidatario, rifacendosi, laddove possibile, a standard internazionali che regolano la produzione di documenti di un sistema qualità. La documentazione minima deve prevedere:

- ✓ Il piano della qualità e della sicurezza
- ✓ Documenti di pianificazione
- ✓ Documenti di progettazione
- ✓ Documenti di erogazione
- ✓ Documenti di consuntivazione

## Fase 2 - Avvio



### B. Predisposizione della BIM

Uno strumento necessario ai fini di un corretto monitoraggio è la “BIM – base informativa di monitoraggio”, che si configura sia come un *repository documentale* che come *cruscotto direzionale* ovvero, in ottica evoluta, come uno *strumento di Business Intelligence* a supporto della governance del contratto, in base alle esigenze dell’Amministrazione.



## Fase 2 - Avvio



### Repository documentale:

- atti contrattuali oggetto di monitoraggio;
- documentazione prodotta dal fornitore (rendicontazione, piani, documenti di processo)
- verbali delle sedute di accordo, ispezione e revisione;
- ogni documento e dato di riscontro previsto per il monitoraggio e ogni ulteriore documentazione;
- Elenco e documentazione di dettaglio delle non conformità evidenziate e che identifichi il loro stato (aperte, chiuse)



## Fase 2 - Avvio



### Cruscotto direzionale e/o Business Intelligence

La BIM deve organizzare i dati relativi all'avanzamento economico, delle risorse e dei lavori secondo livelli di aggregazione per tipologia di utenti (RTD, RUP, DEC,...) mediante cruscotti direzionali che permettano non solo la visualizzazione dei dati, ma anche la loro storicizzazione e la possibilità di visualizzare confronti temporali, stato avanzamento, pianificazione e forecast.

Sarebbe opportuno che siano gestiti in maniera automatica anche la gestione delle non conformità e la gestione del rischio.



## Fase 3 - Esecuzione



### A. Supporto alla direzione lavori

Il monitoraggio supporta l'Amministrazione nella verifica della corretta esecuzione delle attività contrattuali, attraverso la continua raccolta ed elaborazione di dati utili:

- alla verifica dello stato di avanzamento delle attività
- al rispetto dei livelli di servizio, della qualità attesa e dei requisiti previsti
- alla corretta gestione del budget contrattuale
- alla gestione di eventuali modifiche in corso d'opera

## Fase 3 - Esecuzione



### A. Supporto alla direzione lavori

Il monitoraggio supporta le verifiche relative a

- metodologie ed i processi adottati dal fornitore, sia per quanto riguarda la conduzione delle attività, sia per quanto riguarda la progettazione, realizzazione, test ed erogazione dei servizi oggetto di fornitura, rispetto alle prescrizioni contrattuali e alle esigenze del progetto;
- adeguatezza della documentazione di riscontro prodotta dal fornitore, rispetto alle previsioni contrattuali e alle pratiche di buona norma nel settore informatico;
- corretta esecuzione dei piani, del rilascio dei deliverables previsti (documenti, prodotti o servizi) secondo tempi e modi coerenti con la pianificazione adottata;

## Fase 3 - Esecuzione



### A. Supporto alla direzione lavori

Il monitoraggio supporta le verifiche relative a

- stato di avanzamento dei lavori e l'analisi degli scostamenti tra pianificato e consuntivato relativamente ad obiettivi, tempi, costi e risorse;
- il rispetto dei livelli di servizio e di qualità contrattualmente previsti;
- la customer satisfaction relativa alla fornitura oggetto del contratto;
- l'opportunità di varianti in corso d'opera;
- La gestione delle non conformità rilevate nell'esecuzione dei contratti, identificandole e verificando l'efficacia e la tempestività delle azioni correttive messe in opera dai fornitori;

## Fase 3 - Esecuzione



### A. Supporto alla direzione lavori

I principali deliverable previsti per il supporto alla direzione lavori sono:

- ✓ Rapporto di screening
- ✓ Piano di monitoraggio
- ✓ RAC – Rapporto di avanzamento contrattuale

*I deliverable saranno oggetto di appositi webinar*

## Fase 3 - Esecuzione



### B. Supporto al collaudo in itinere e finale.

Il monitoraggio fornisce assistenza al collaudo di beni e servizi ICT, supportando la commissione di verifica della conformità nella scelta dei campioni da sottoporre a verifica, nella misurazione e nella verifica di corrispondenza tra quanto misurato rispetto ai requisiti contrattuali.

La possibilità di un centro di competenza che supporti l'amministrazione nei collaudi, per quanto riguarda i cosiddetti requisiti non funzionali, come, ad esempio, test di sicurezza, prestazionali, ecc., fornisce un valore aggiunto all'Amministrazione nello svolgimento di queste attività.

## Fase 3 - Esecuzione



### C. Verifiche (in itinere) sul grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di indicatori di monitoraggio.

Il Monitoraggio supporta l'Amministrazione nella valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi in termini di indicatori di monitoraggio:

- verificando che i costi sostenuti siano coerenti con quelli previsti nella analisi costi/benefici effettuata ex ante;
- mettendo in relazione i beni e servizi forniti, con i risultati ottenuti in termini di effetti (benefici) su cittadini, imprese, dipendenti, altre Amministrazioni;
- analizzando le cause che abbiano eventualmente limitato o impedito il raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione e/o modificato il rapporto costi / benefici rispetto a quanto ipotizzato ex ante.

## Fase 3 - Esecuzione



### D. Verifica del grado di conformità al piano triennale ICT dell'Amministrazione.

Il Monitoraggio supporta l'Amministrazione nella scelta delle linee di azione e nella valutazione del livello di raggiungimento dei risultati attesi fissati nel Piano Triennale e più in generale dai Piani nazionali per la crescita digitale e l'innovazione tecnologica, sia in generale, sia rispetto al contributo fornito da specifici contratti al raggiungimento dei suddetti obiettivi.

## Fase 4 – Ex post



Lo scopo della **fase 4** è quello di supportare la corretta chiusura del contratto, verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti, e aggiornare la baseline del proprio sistema informativo in termini di infrastrutture e servizi. In particolare, sono previste le seguenti attività:

- A. Analisi costi
- B. Verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio (inclusa customer satisfaction)
- C. Individuazione ulteriori evoluzioni
- D. Verifica finale del grado di conformità del Piano ICT dell'Amministrazione
- E. Assessment finale e Valutazione complessiva del sistema informativo dell'Amministrazioni a seguito dell'iniziativa

Il deliverable previsto per questa fase è il RAC – Rapporto di Avanzamento Contrattuale Ex-Post.

## Fase 4 – Ex post



### A. Analisi dei costi

Il monitoraggio supporta l'Amministrazione nella rendicontazione finale del budget del contratto e nella verifica degli scostamenti rispetto a quelli pianificati e nell'individuazione della cause.

Inoltre supporta la verifica di coerenza rispetto alle analisi di fattibilità (se svolte) o delle analisi comparative (se svolte), al fine di verificare la correttezza delle stime fatte o di individuare le motivazioni degli scostamenti, nonché a migliorare le metodologie di stime da utilizzare in altri contratti.

## Fase 4 – Ex post



### **B. Verifica del raggiungimento degli obiettivi in base agli indicatori di monitoraggio (inclusa customer satisfaction)**

Il monitoraggio supporta la verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti dal contratto utilizzando sia gli indicatori che i KPI di contratto.

### **C. Individuazione ulteriori evoluzioni**

Il monitoraggio supporta l'analisi dei servizi/prodotti implementati e la verifica di eventuali evoluzioni necessarie.

## Fase 4 – Ex post



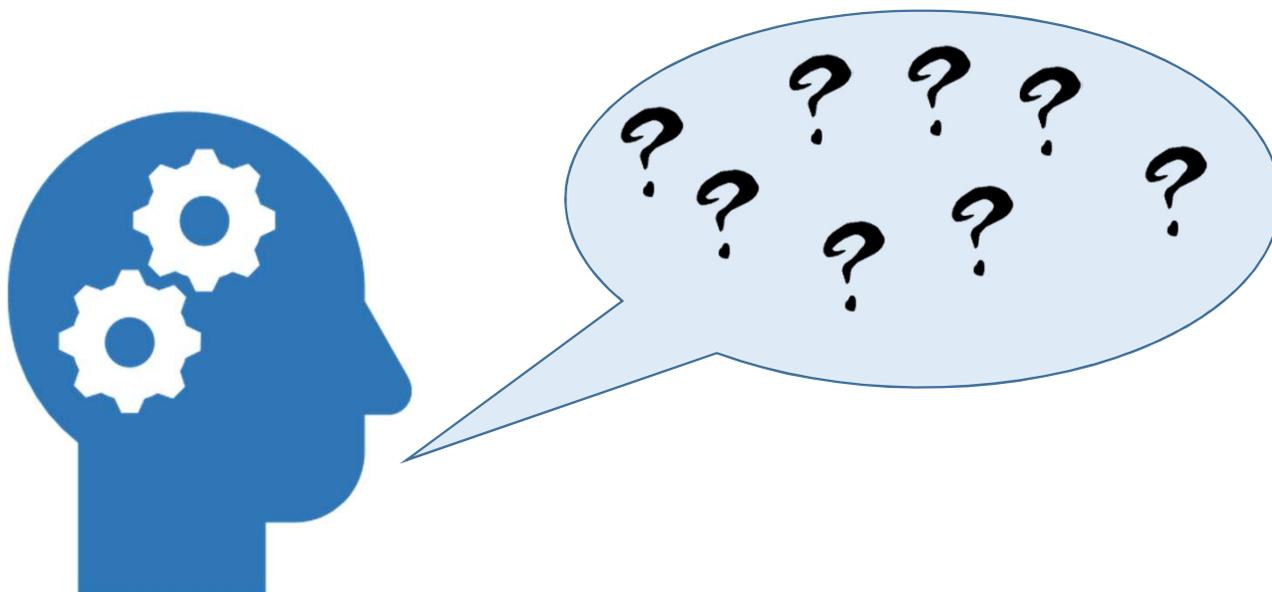
### **D. Verifica finale del grado di conformità del Piano ICT dell'Amministrazione**

Il monitoraggio supporta la verifica del raggiungimento degli obiettivi previsti e analisi dei gap rispetto a quanto previsto

### **E. Assessment finale e Valutazione complessiva del sistema informativo a seguito dell'iniziativa**

Il monitoraggio supporta l'Assessment con lo scopo di verificare l'evoluzione del sistema informativo a seguito dell'iniziativa, aggiornare le baseline dell'infrastruttura e/o dei servizi e individuare punti di attenzione o di miglioramento.

## Domande e Risposte



# www.agid.gov.it

Pagina istituzionale monitoraggio portale AGID: [Monitoraggio sull'esecuzione dei contratti](#)

- Alfio Raia (AGID - Responsabile Servizio Regole tecniche e monitoraggio contratti): [raia@agid.gov.it](mailto:raia@agid.gov.it)
- Marialuisa De Santis (AGID - Servizio Regole tecniche e monitoraggio contratti): [desantis@agid.gov.it](mailto:desantis@agid.gov.it)
- Andrea Susa (collaboratore AGID): [andrea.susa@agid.gov.it](mailto:andrea.susa@agid.gov.it)