

# 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)

# *Il ciclo su Monitoraggio e governance dei contratti ICT*

Piano di monitoraggio di un contratto

30/11/2022

---

Ing. Marialuisa De Santis (AGID)  
Dott. Andrea Susa (collaboratore AGID)

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

09/11/2022

**Webinar 1:** Governare i contratti IT: la Circolare AGID n. 1/2021.

23/11/2022

**Webinar 2:** Analisi di un contratto: documento di screening

30/11/2022

**Webinar 3:** Piano di monitoraggio di un contratto

## Programma

- 14:30** Accoglienza e apertura dei lavori, Rosa Barrese – AGID e Patrizia Schifano – Formez PA.
- 14:40** Breve riepilogo - Marialuisa De Santis - AGID
- 14:50** Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di Monitoraggio - Marialuisa De Santis - AGID
- 15:30** *Pausa Caffè*
- 15:40** Costruire il Piano di monitoraggio – Andrea Susa - AGID
- 16:15** Risposte alle domande poste in chat dai partecipanti
- 16:30** *Chiusura*

# *Breve riepilogo*

*Ing. Marialuisa De Santis (AGID)*

# Breve riepilogo

**Domanda 1:** chi valuta se un contratto va sottoposto a monitoraggio data la strategicità? Il RUP o l'RTD dell'amministrazione?

Tale valutazione spetta al RTD dell'Amministrazione.

Infatti, l'art. 17 del CAD assegna al RTD il «*coordinamento strategico dello sviluppo dei sistemi informativi*», lo svolgimento di un «*analisi periodica della coerenza tra l'organizzazione dell'amministrazione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione*», nonché la «*pianificazione e coordinamento degli acquisti di soluzioni e sistemi informatici*».

E' tuttavia consigliato che RUP e Responsabile del monitoraggio supportino RTD nel decidere se un contratto vada posto sotto monitoraggio ai sensi del par. 2.2, lett. d) ed e) della Circolare



# Breve riepilogo

**Domanda 2:** Nel caso di contratti di adesioni ad Accordi Quadro dove vengono identificati degli obiettivi di progetto, possono essi coincidere con quello del singolo contratto?



Gli obiettivi di progetto indicati negli accordi quadro possono coincidere con gli obiettivi del contratto nei seguenti casi:

- Sono obiettivi che l'Amministrazione vuole effettivamente perseguire con l'iniziativa contrattuale;
- Non sono troppo generali o generalisti, ma permettono di determinare il beneficio conseguito dall'Amministrazione e possono essere misurati.

# Breve riepilogo

**Domanda 3:** Un Indicatore di risultato può essere inteso come KPI del Servizio contratto?

I KPI dei contratti sono definiti al fine di misurare le attività svolte dai fornitori rispetto ad una «qualità attesa».



Scopo degli indicatori di monitoraggio non è misurare le performance del fornitore (ci sono già appunto SLA e KPI contrattuali), ma il raggiungimento degli obiettivi dell'Amministrazione attraverso l'iniziativa contrattuale.

*Sono realmente pochi i KPI che hanno questa duplice valenza, per cui generalmente è sconsigliato utilizzare i KPI di contratto come indicatori di risultato.*



# Breve riepilogo

## Domanda 4:

(A) nel caso di utilizzo di una convenzione consip per un contratto, scatta l'obbligo di monitoraggio al superamento del limite di 10M € anche se il primo contratto fosse "vecchio" di 2 anni? Lo specifico è la convenzione CONSIP SPC che è divisa in lotti.

(B) Inoltre, qualora una amministrazione nominasse oggi il responsabile del monitoraggio, i contratti oggetto di monitoraggio sono solo quelli sottoscritti da oggi in poi o anche quelli in essere?

(A) Il monitoraggio di un Contratto Quadro CONSIP al quale aderisce un'Amministrazione prevede che, se la somma dei piani dei fabbisogni supera i 10M, anche in caso di lotti diversi e stipulati in periodi diversi, allora tutti i contratti debbano essere posti sotto monitoraggio.

(B) Premesso che la Circolare è in vigore dal 11 febbraio 2021, non rileva, ai fini del monitoraggio di un contratto, la data di nomina del Responsabile, ma la data di stipula del contratto stesso e se esso sia attivo.



# Breve riepilogo

## Domanda 5:

(A) un contratto SPC Lotto 4 Evolutive Parco applicativo di 2.5 M euro rientra in questi casi?

(B) I contratti stipulati su "SQ - Servizi applicativi in ottica cloud e PMO" di 960K va sotto monitoraggio?



Dipende dal valore strategico per l'Amministrazione delle attività svolte.

Nel caso di sviluppo software è necessario verificare quali siano i servizi impattati, quali gli obiettivi dell'Amministrazione. Non esiste un criterio generale, ma è rimesso alla valutazione dell'Amministrazione.

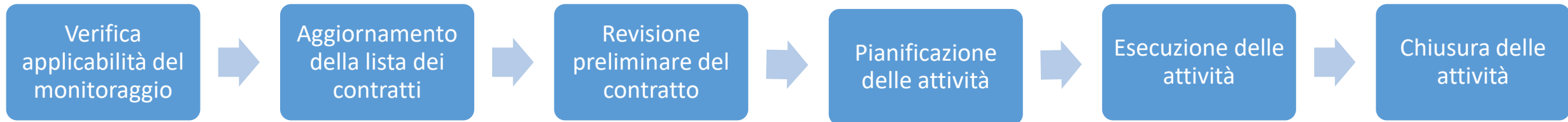
# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di Monitoraggio

*Ing. Marialuisa De Santis (AGID)*

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*L'AGID propone un approccio alla governance dei contratti IT fortemente incentrato sul project management.*

Il monitoraggio deve essere interpretato come un macro-processo



le cui fasi devono essere gestiti in termini di processi (puntuali), procedure ed attività.

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*L'approccio al monitoraggio che il Responsabile vuole introdurre nell'Amministrazione, definisce la tipologia e la granularità dei processi che devono essere implementati.*

## 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

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*In base all'approccio stabilito dal Responsabile, è necessario definire i processi applicabili e i relativi deliverable*

Esempi di processi che sarebbe opportuno progettare, se un'Amministrazione ha una pluralità di contratti:

- Modalità di definizione degli obiettivi ed indicatori (→ deliverable: scheda obiettivi ed indicatori);
- Modalità di verifica dello stato avanzamento lavori e costi (→ deliverable: report avanzamento lavori e report avanzamento costi);
- Modalità di verifica avanzamento obiettivi ed indicatori (→ deliverable: report di avanzamento indicatori);
- Modalità di verifica livelli di servizio e KPI (→ deliverable: report andamento qualità generale);
- Modalità di verifica e gestione delle non conformità (→ deliverable: report gestione delle non conformità);
- Gestione della comunicazione.

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*In base all'approccio stabilito dal Responsabile, è necessario definire i processi applicabili e i relativi deliverable*

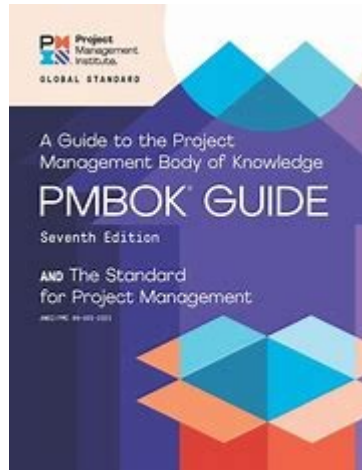
Esempi di processi che sarebbe opportuno progettare, se un'Amministrazione ha una pluralità di contratti:

- Processo di definizione degli obiettivi ed indicatori (→ deliverable: scheda obiettivi ed indicatori);
- Processo di supporto alla direzione lavori (Modalità di verifica dello stato avanzamento lavori e costi) (→ deliverable: report avanzamento lavori e report avanzamento costi);
- Processo di gestione SLA contrattuali (→ deliverable: report andamento qualità generale);
- Processo di verifica della rendicontazione del fornitore;
- Processo di visite ispettive, se applicabile (→ deliverable: report visita ispettiva);
- Processo di gestione dei rilievi e delle non conformità (→ deliverable: report gestione rilievi).

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*Perché dovrebbero essere progettati in generale i processi e non costruiti nei singoli casi?*

Perché in questo modo si ottiene un approccio standard al monitoraggio, coerente con tutte le metodologie classiche di project management. Successivamente tali processi saranno contestualizzati al singolo contratto.





# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

*Partendo quindi da processi chiari e strutturati, si passa a pianificare e gestire il monitoraggio del singolo contratto*



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

La fase di «*Pianificazione*» segue quella relativa alla «*Revisione preliminare del contratto*» in quanto è necessario conoscere il contesto specifico del contratto per determinare quali processi, quali procedure e quali attività siano effettivamente applicabili al caso particolare e contestualizzarli.

Il **Piano di monitoraggio** è il deliverable del Fase: «*Pianificazione*», descritta al par. 4.3 della Circolare, ed identifica e descrive i processi, le attività, le risorse e i deliverable che il Responsabile del monitoraggio ha stabilito per lo specifico contratto.

Il Piano di monitoraggio è un piano di progetto. Quindi:

- Non è SOLO il GANTT
- Non è SOLO la lista delle attività
- Non è SOLO la lista di processi generici.

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il Piano è un documento organico, da aggiornare periodicamente, che descrive TUTTE le attività di monitoraggio che sono previste su uno specifico contratto.



Il Piano di monitoraggio deve essere inviato ad AGID, insieme al documento di screening, entro il 30 marzo di ogni anno oppure il 30 settembre, in base alla data di stipula del contratto.



*L'invio ad AGID permette all'Agenzia di avere una visione unitaria dei processi e delle attività che l'Amministrazione mette in campo per monitorare un contratto.*

L'AGID ha predisposto un template per supportare le Amministrazioni nella predisposizione di tale documento:

- Piano di monitoraggio in caso di Gruppo interno ([link](#))
- Piano di monitoraggio in caso di Gruppo esterno ([link](#)).



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

La Circolare non prevede una struttura fissa per il Piano di monitoraggio. I template predisposti da AGID sono a supporto delle Amministrazioni.

Le informazioni mandatorie, previste nella Circolare per il Piano sono le seguenti.

- Descrizione dell'organizzazione dei team di lavoro, delle linee di prodotto/servizio, degli obiettivi previsti;
- Descrizione dei processi e delle attività di verifica previste e delle modalità di loro svolgimento, con indicazione della tempistica, degli eventuali strumenti e risorse utilizzati (Piano delle verifiche);
- Indicazione delle milestones per le attività di monitoraggio e per il rilascio dei rapporti di riepilogo all'Amministrazione e all'Agenzia;
- Le date per la conduzione di riunioni congiunte di revisione, con Amministrazione e Fornitori, in corrispondenza di determinati rilasci di deliverable contrattuali.

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il template proposto da AGID per i gruppi interni ha la seguente struttura.



## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il primo capitolo prevede una descrizione del contratto da monitorare in termini di:

- *Dati identificativi del contratto*
- *Descrizione dell'iniziativa contrattuale*
- *Descrizione dei servizi contrattuali*
- *Descrizione degli obiettivi*
- *Elenco documenti contrattuali*

Tutte informazioni raccolte nella fase precedente e disponibili nel documento di screening

## Piano di monitoraggio (interno)

- **Descrizione del contratto/i**
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il secondo capitolo prevede la descrizione dei processi e delle procedure di monitoraggio applicate al contratto.

I processi che non possono mancare

- *Modalità di verifica dello stato avanzamento lavori e costi*
- *Modalità di verifica avanzamento obiettivi ed indicatori*
- *Modalità di verifica livelli di servizio e KPI*
- *Modalità di verifica e gestione delle non conformità*

Questi dovrebbero essere processi standard che vengono contestualizzati al singolo contratto.

## Piano di monitoraggio (interno)

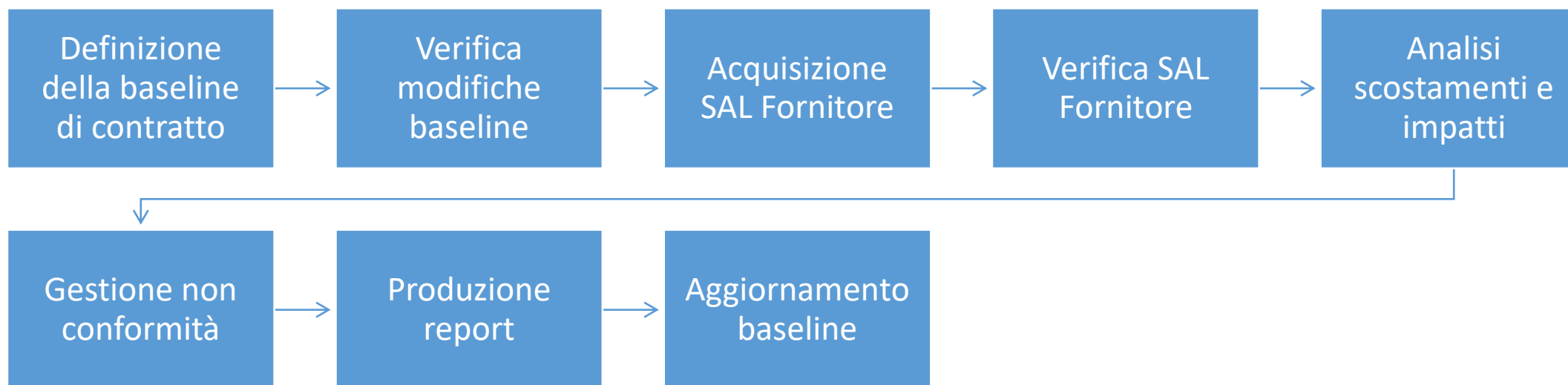
- Descrizione del contratto/i
- **Processi e procedure di monitoraggio**
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Processo di supporto alla direzione lavori (Modalità di verifica dello stato avanzamento lavori e costi)

E' necessario definire un processo strutturato finalizzato ad analizzare lo stato avanzamento dei lavori e dei costi di un contratto.

Il processo generale (valido sia per l'avanzamento attività che dei costi) può essere rappresentato nel seguente modo.





# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il modello di governance del contratto:

## Amministrazione:

- RUP
- DEC
- Commissione collaudo

## Monitoraggio:

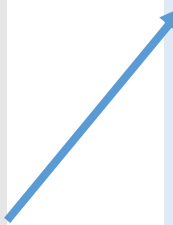
- Responsabile del monitoraggio
- Responsabili attività

## Fornitore:

- RUAC
- Responsabile servizi/progetti
- Responsabile qualità/sicurezza
- ....

## Matrice RACI

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
  - Processi e procedure di monitoraggio
  - **Organizzazione e responsabilità**
  - Risorse
  - Modalità di comunicazione
  - Gestione dei rischi (opzionale)
  - Vincoli e dipendenze esterne
  - Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
  - Gestione delle ripianificazione
  - WBS
  - GANTT
- 

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Risorse del monitoraggio a supporto del Contratto

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- **Risorse**
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Flussi di comunicazione, possibilmente suddivisi per tipologia di comunicazione:

- Comunicazione Monitore - RTD
- Comunicazioni RUP/DEC – Monitore
- Comunicazioni Monitore – Fornitore
- Flussi di consegna deliverable contrattuali (Fornitore)
- Flussi di approvazione deliverable contrattuali (Fornitore)

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- **Modalità di comunicazione**
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

La gestione del rischio del contratto è una tematica molto complessa, per cui la sezione è opzionale.

In questo paragrafo dovrebbe essere analizzati i rischi che potrebbero impattare sul raggiungimento degli obiettivi previsti dall'Amministrazione.

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- **Gestione dei rischi (opzionale)**
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

In questo capitolo sono riportati eventuali vincoli o dipendenza esterne al Monitoraggio che incidono sulle attività. Ad esempio:

- Consegna di deliverable del fornitori
- Utilizzo di strumenti esterni di non diretto controllo (ad esempio il portale della fornitura,...)
- Utilizzo di fornitori esterni per attività specifiche (ad esempio conteggio FP, audit di II parte, revisione del codice,...)

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- **Vincoli e dipendenze esterne**
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Elenco dei deliverable previsti per il contratto. Ad esempio:

- Per RUP/DEC
- Per RTD
- Per AGID

I deliverable sono prodotti dal gruppo di monitoraggio ed approvati dal Responsabile del monitoraggio.

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- **Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione**
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Modalità di gestione delle ripianificazione di attività a seguito di ritardi interni o esterni al monitoraggio.

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- **Gestione delle ripianificazioni**
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Suddivisione delle attività in WBS (Work Breakdown Structure), ovvero “scomposizione strutturata del progetto” in attività macro/atomiche, con indicazione delle milestone e dei deliverable previsti.

**Le attività devono essere pianificate sul Piano di lavoro del fornitore e nel rispetto delle esigenze di informazione dell'Amministrazione.**

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazioni
- **WBS**
- GANTT



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Pianificazione temporale delle attività

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazioni
- WBS
- **GANTT**



# *Pausa caffè*

# *Costruire il Piano di monitoraggio*

*Andrea Susa (consulente AGID)*

# Costruire il Piano di monitoraggio

Il Piano di monitoraggio è una contestualizzazione dei processi generali predisposti dal Responsabile del monitoraggio.

I passi per costruire il Piano sono i seguenti.



*Definire il corretto approccio al monitoraggio dello specifico contratto*



*Identificare i processi applicabili in base all'approccio definito*



*Contestualizzare i processi e le attività allo specifico contratto (in base ai processi ed al piano di lavoro del Fornitore e ai vincoli contrattuali)*



*Costruire la WBS delle attività e il relativo GANTT*

# Costruire il Piano di monitoraggio

## Piano di monitoraggio (interno)

- Descrizione del contratto/i
- Processi e procedure di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Risorse
- Modalità di comunicazione
- Gestione dei rischi (opzionale)
- Vincoli e dipendenze esterne
- Deliverable previsti e criteri di verifica ed accettazione
- Gestione delle ripianificazione
- WBS
- GANTT



## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- Descrizione del contratto
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Costruire il Piano di monitoraggio

- Servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi di PMO per le pubbliche amministrazioni ([link](#))

## Macro-Caratteristiche del contratto:

- **Importo:** 12.000.000,00
- **Condizione per il monitoraggio:** Circolare, par. 2.2, lett. a)
- **Durata:** 24 mesi dalla data di inizio attività
- **Tipologia di servizi erogati:** servizi di sviluppo e manutenzione software
- **SAL previsti:** 8
- **Deliverable previsti:** rilasci programmati, SAL trimestrali
- **Livelli di servizio/KPI:** misurazione trimestrale

## Attività di monitoraggio:

- Gruppo interno
- Identificazione di obiettivi ed indicatori
- Analisi dei SAL/SAC del fornitore
- Verifica dei livelli di servizio
- Supporto al collaudo
- Verifica FP
- Audit di II parte
- Misurazione degli indicatori
- Gestione della Reportistica



Monitoraggio

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Titolo del contratto e CIG

Affidamento di Servizi di sviluppo software, manutenzione e supporto specialistico in ottica cloud mediante ordinativo di fornitura nell'ambito dell'accordo quadro per i servizi applicativi per le pubbliche amministrazioni stipulato da consip - id 2212 – lotto 1 – PA Centrali – CIG: ABCDEFGHI

**Importo:** 12.000.000,00 € - contratto base (iva esclusa)  
2.400.000,00 € - opzione V obbligo (iva esclusa)  
**14.400.000,00 € - Totale (iva esclusa)**

**Data stipula:** 01/09/2022

**Data inizio attività:** 01/10/2022

**Durata:** 24 mesi

**Descrizione dei servizi:** Vedi tabella successiva

**Documentazione di riferimento:** Vedi tabelle successive

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- **Descrizione del contratto**
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Descrizione dei servizi contrattuali

ID	Servizio	Tipologia	Metrica	Quantità	Valore economico
<b>GF</b>	Servizio di Sviluppo di Applicazioni Software Ex-novo- Green Field	A consumo/progetto	FP	<b>25.000</b>	<b>4.950.000,00 €</b>
<b>EV</b>	Servizio Evoluzione di Applicazioni Esistenti	A consumo	FP	10.000	<b>1.980.000,00 €</b>
<b>MI</b>	Servizio di migrazione al cloud	A corpo	Gg/pp tariffa mix	6.000	<b>1.770.000,00 €</b>
<b>MA</b>	Manutenzione	A consumo	Gg/pp tariffa mix	5.000	<b>1.500.000,00 €</b>
<b>SS</b>	Servizi di supporto specialistico	A consumo	Gg/pp tariffa mix	6.000	<b>1.800.000,00 €</b>

Esempio (valori sono inventati)

Questa tabella è un «esempio» di descrizione dei servizi contrattuali





# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Documentazione di riferimento

ID	Titolo documento	Descrizione
<b>AQ</b>	Accordo AQ per l'affidamento dei Servizi applicativi in ottica cloud e l'affidamento di servizi di PMO per le pubbliche amministrazioni – lotto 1	Documentazione di gara CONSIP ID - 2212
<b>OT</b>	Offerta tecnica del Fornitore	Offerta tecnica del Fornitore RTI XXXXX
<b>CQ</b>	Contratto Quadro	Contratto Quadro stipulato da CONSIP con RTI XXXXX relativo ai servizi previsti dal lotto 1
<b>CS</b>	Contratto Specifico	Contratto Specifico stipulato dall'Amministrazione con RTI XXXXX relativo ai servizi previsti dal lotto 1
<b>PF</b>	Piani dei fabbisogni	Piano dei fabbisogni predisposto dall'Amministrazione (ultima versione valida alla data)
<b>PO</b>	Piano Operativo	Piano operativo predisposto dal Fornitore RTI XXXX in recepimento del Piano dei fabbisogni dell'Amministrazione (ultima versione valida alla data)
...	...	....

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Ad esempio

- PMO
- Processo di supporto alla direzione lavori
- Processo di gestione degli SLA contrattuali
- Supporto al collaudo
- Verifica FP
- Audit di II parte

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- Descrizione del contratto
- **Descrizione attività di monitoraggio**
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## PMO - Gestione del monitoraggio

Il PMO del monitoraggio è responsabile delle seguenti attività:

- Analisi preliminare del contratto
  - Pianificazione delle attività di monitoraggio sul contratto, ivi compresa la redazione e l'aggiornamento del Piano e le eventuali ripianificazioni;
  - La gestione delle attività e delle risorse assegnate dal Responsabile al monitoraggio del singolo contratto;
  - La gestione dei deliverable di monitoraggio e il corretto invio ai destinatari
  - La gestione dei contatti con i responsabili del governo del contratto (RUP/DEC) e con i Fornitori (ivi compresa la ricezione dei deliverable previsti dal contratto);
  - Caricamento della documentazione sulla BIM.
- **Deliverable dell'attività:** Documento di screening; Piano di monitoraggio del contratto; Stato avanzamento monitoraggio

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Processo di supporto alla direzione lavori

Scopo del processo è il monitoraggio dei seguenti aspetti:

- Verifica dell'effettiva erogazione dei servizi da parte del Fornitore e la puntuale consegna dei deliverable previsti
  - Aderenza al Piano Operativo in termini di SAL/SAC
  - Gestione delle non conformità in termini di:
    - ✓ Identificazione di anomalie, punti di attenzione o criticità che possono degenerare in non conformità
    - ✓ Identificazione di non conformità nell'erogazione dei servizi o nei deliverable previsti
    - ✓ Verifica dei possibili impatti sull'Amministrazione
    - ✓ Gestione del piano di rientro
  - Gestione delle varianti in corso d'opera
- **Deliverable dell'attività:** Rapporto trimestrale di monitoraggio, Rapporto AGID, Rapporto ex-post

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Processo di gestione degli SLA contrattuali

Scopo del processo è il monitoraggio dei seguenti aspetti:

- ✓ la verifica preliminare del corretto processo di acquisizione dati e misurazione del Fornitore
- ✓ l'analisi dei dati e dei trend
- ✓ Supporto per la gestione delle penali

### ➤ Deliverable dell'attività: schede da inserire nel:

- Rapporto trimestrale di monitoraggio,
- Rapporto AGID,
- Rapporto ex-post

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Supporto al collaudo

Scopo dell'attività è supportare il DEC e la commissione di collaudo nello svolgimento dei collaudi delle applicazioni software relativamente verifiche dei requisiti non funzionali:

- Performance
- User experience
- Accessibilità
- Sicurezza e data protection

➤ **Deliverable dell'attività:** schede da inserire nei

- Rapporto trimestrale di monitoraggio,
- Rapporto AGID,
- Rapporto ex-post

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Verifica FP

Scopo del processo è fornire al DEC la verifica dei conteggi FP predisposti dal Fornitore relativamente a:

- Nuovi sviluppi (servizio GF)
- Manutenzioni evolutive (EV)
- Definizione della baseline del software

Le verifiche saranno svolte secondo lo standard definito dal Manuale IFPUG 4.3.1.

➤ **Deliverable dell'attività:** schede da inserire nei

- Rapporto trimestrale di monitoraggio,
- Rapporto AGID,
- Rapporto ex-post

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Audit di II parte sui fornitori

Scopo del processo è la verifica dei processi del fornitore di erogazione dei servizi rispetto ai seguenti standard:

- ISO 9001/20000
- ISO 27001 e rispetto prescrizioni AGID (misure minime e linee guida sviluppo sicuro)
- Vincoli contrattuali
- Normativa in materia di data protection
- Normativa in materia di accessibilità

Le verifiche saranno svolte secondo lo standard ISO 19011

➤ **Deliverable dell'attività:** schede da inserire nei

- Rapporto trimestrale di monitoraggio,
- Rapporto AGID,
- Rapporto ex-post



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Organizzazione dell'Amministrazione:

- RUP
- DEC
- Commissione di collaudo

## Organizzazione del Monitoraggio:

- Resp. del monitoraggio
- Resp. dei processi e delle attività

## Organizzazione del Fornitore:

- RUAC
- Resp. Qualità
- PMO
- Resp. Dei servizi

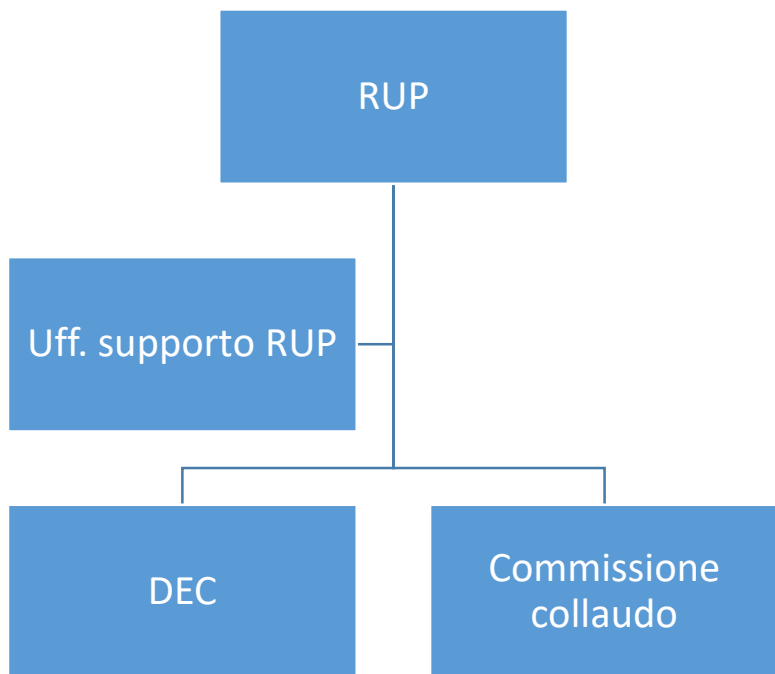
## Matrice RACI

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

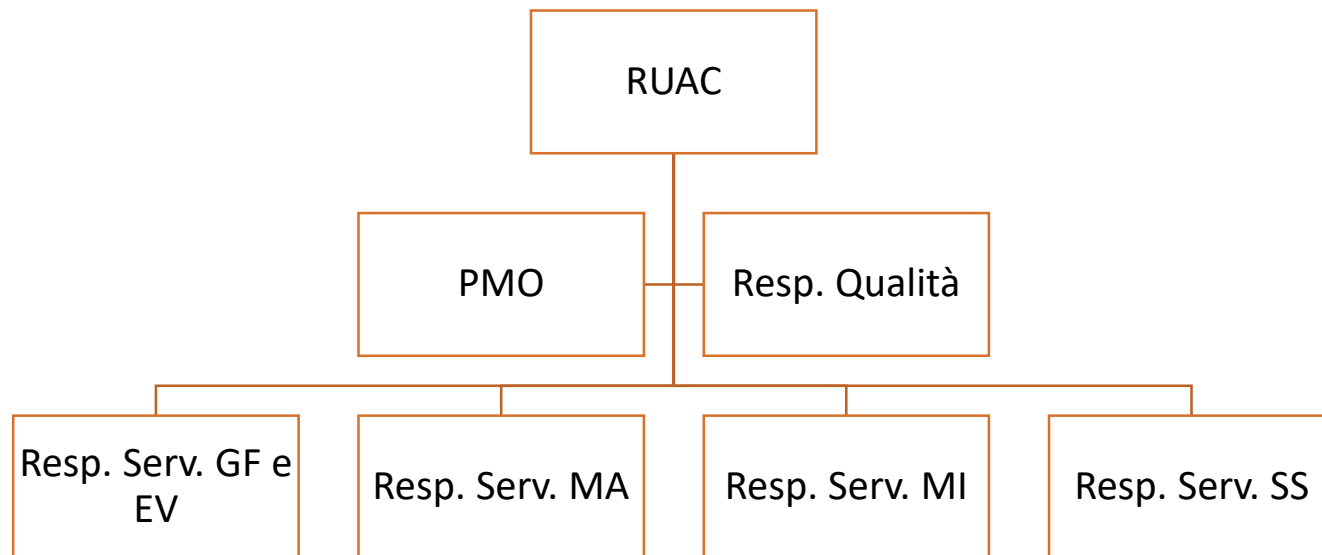
- **Descrizione del contratto**
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Team monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Governo del contratto



## Organizzazione Fornitore

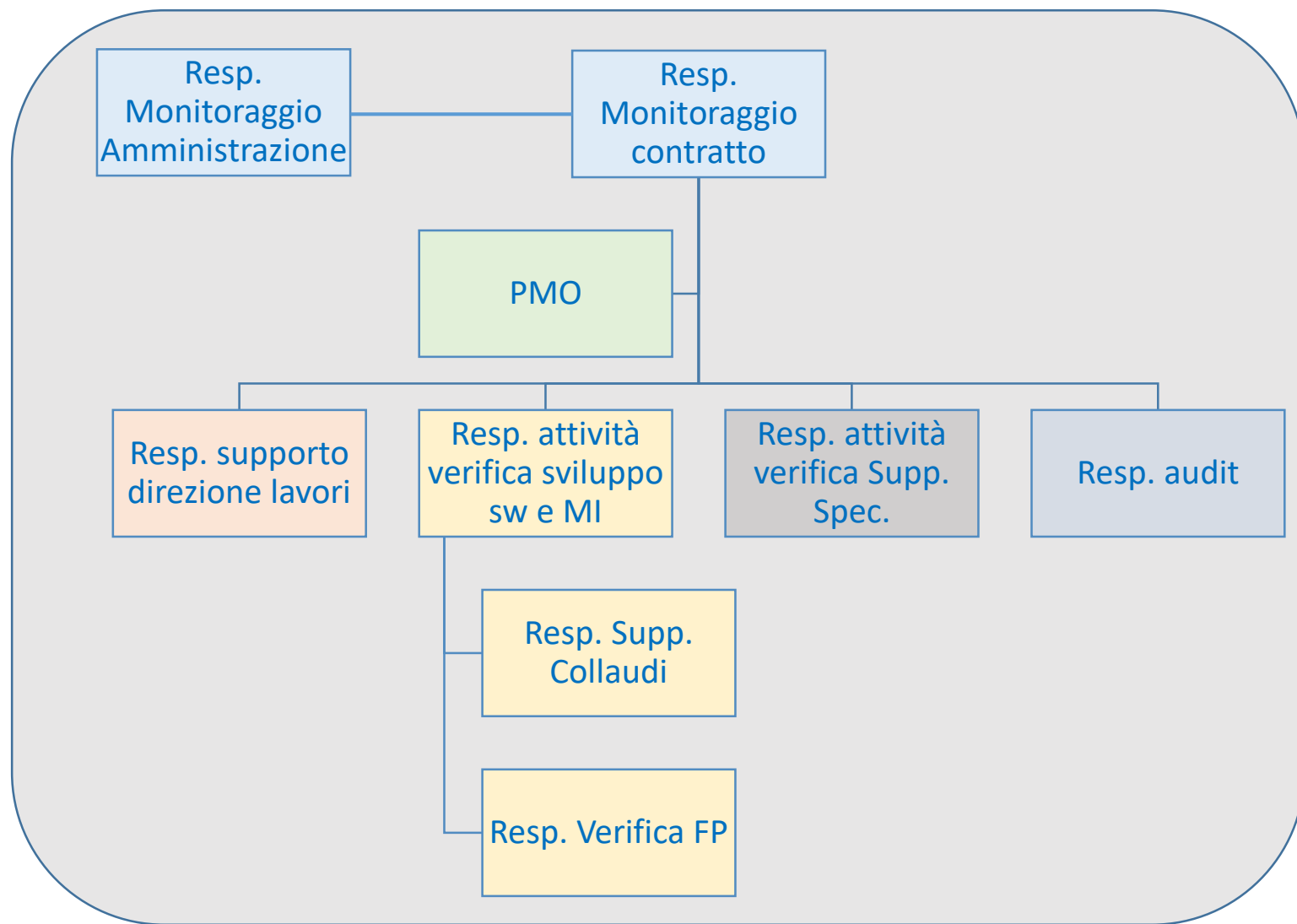


# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Organizzazione del monitoraggio

L'organizzazione del gruppo di monitoraggio di un contratto dovrebbe rispecchiare il più possibile le attività previste dal contratto, in ottica di ottimizzare le risorse.

Una risorsa potrebbe anche svolgere più attività (ad esempio il resp. Verifica dello sviluppo sw potrebbe essere anche resp. dei collaudi e/o della verifica FP).



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Gruppo di monitoraggio

Risorse assegnate al monitoraggio del contratto

Ruolo	Nominativo	Responsabilità
Resp. Monitoraggio	ABC DEF	Approvazione deliverable monitoraggio
PM	GHI LMN	PMO
Resp. Processo/attività 1	XYZ WST	Resp. Processo/attività
Resp. Processo/attività 2	KPI ALM	Resp. Processo

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- **Descrizione del contratto**
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Piano delle attività

Il Piano delle attività si costruisce in base al Piano operativo del Fornitore, considerando come vincoli:

- Le date di SAL indicate dal Fornitore
- Le date di consegna dei deliverable previsti dal Fornitore
- Le date di rilascio del software
- Le date di rendicontazione degli SLA/KPI previsti dal Fornitore.

In base a questi vincoli vengono pianificate le attività di monitoraggio, considerandole come trigger dei processi/attività.

Il Piano operativo potrà suddiviso in più piani dei servizi, che forniranno il trigger alle attività di monitoraggio

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- **Descrizione del contratto**
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Il piano delle attività di monitoraggio dipende dal:

- Piano operativo (generale) del fornitore
- Schedulazione delle attività di sviluppo software (GF e EV) nel piano specifico di intervento
- Schedulazione delle attività di migrazione (MI) nel piano specifico di intervento
- Schedulazione delle attività delle manutenzione del software (MA)
- Schedulazione attività Supporto specialistico (SS)

Per cui sarebbe ottimale strutturare il Piano con le stesse caratteristiche di quello del fornitore:

- Piano generale di monitoraggio (struttura stabile)
  - PMO
  - Supporto alla direzione lavori
  - Audit II parte
- Piano specifico per servizio (struttura adattiva in base ai piani specifici di intervento dei fornitori)
  - Verifica servizi GF, EV, MA e MI
  - Verifica servizi SS

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## Piano generale di monitoraggio (struttura stabile)

- Schedulazione attività di PMO
  - Gestione del Piano e ripianificazione ad evento
  - Gestione BIM
  - Gestione delle comunicazioni
  - Gestione assessment del contratto
  - Gestione staffing
  - Piano di audit
- Schedulazione attività di supporto alla direzione lavori
  - Gestione SAL e altri eventi del contratto
  - Gestione verifica adempimenti generali
  - Gestione verifica SLA/KPI

## Piano specifico di servizio

- Schedulazione attività generale
  - Gestione generale del servizio
  - Verifica Piano generale di sviluppo
- Schedulazione attività su specifici interventi sw
  - Verifica completezza documentazione
  - Verifica pronti al collaudo
  - Supporto al collaudo
  - Verifica FP
- Schedulazione attività su specifici interventi SS
  - Verifica completezza documentazione
  - Verifica criteri previsti

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

## WBS e GANTT

In base al piano si predispone la WBS e il GANTT

## Piano di monitoraggio semplificato (interno)

- **Descrizione del contratto**
- Descrizione attività di monitoraggio
- Organizzazione e responsabilità
- Gruppo di monitoraggio
- Piano delle attività
- WBS
- GANTT



# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Un esempio (semplificato di alto livello)

ID	Descrizione	Nov-22	Dic-22	Gen-23	Feb-23	Mar-23	Il trim 23
PMO01	Attività di PMO – monitoraggio (attività continuativa)	X	X	X	X	X	X
PM01.01	Revisione preliminare del contratto	X					
PM01.02	Predisposizione BIM	X					
PM01.03	Predisposizione del Piano di monitoraggio (generale e specifico)	X					
PM01.04	Staffing del gruppo di monitoraggio	X					
PM02	Gestione del SAL Fornitore			X	X		X
PMO3	Gestione del SAL di monitoraggio					X	X
PM04	Reportistica	X	X		X	X	

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Un esempio (semplificato di alto livello)

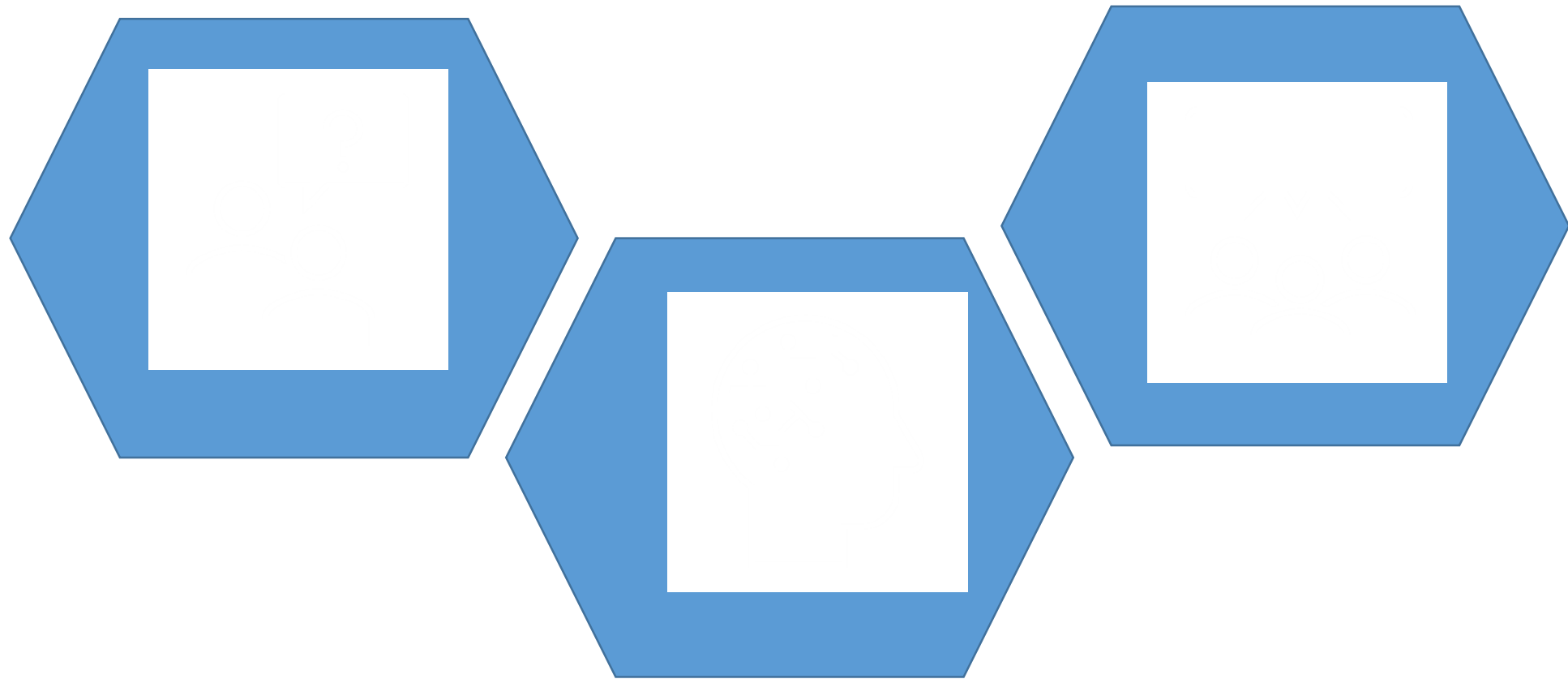
ID	Descrizione	Nov-22	Dic-22	Gen-23	Feb-23	Mar-23	Il trim 23
SDL01	Verifica adempimenti generali del contratto	X	X	X	X	X	X
SDL02	Verifica processi relativi agli SLA/KPI		X				
SDL03.01	Gestione SAL 01			X	X		
SDL03.0X	Gestione SAL 0X						X
SDL04	Gestione varianti (ad evento)						
SDL05	Gestione rilievi e non conformità (ad evento)						
SDL06	Reportistica			X		X	

# Dati, informazioni, analisi e sistemi a supporto del Piano di monitoraggio

Un esempio (semplificato di alto livello)

ID	Descrizione	Nov-22	Dic-22	Gen-23	Feb-23	Mar-23	Il trim 23
GF01	Verifica Piano di intervento specifico (int.0x)						
GF02	Verifica rilascio documentazione						
GF03	Verifica per il pronti al collaudo						
GF04	Supporto al collaudo						
GF05	Verifica eventuali piani di rientro e follow-up						
GF06	Verifica passaggio in esercizio						
GF07	Verifica FP						

# Domande e Risposte





[www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)

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

- Ing. Marialuisa De Santis (AGID - Responsabile Servizio «*Monitoraggio contratti di grande rilievo*»):  
[desantis@agid.gov.it](mailto:desantis@agid.gov.it)
- Andrea Susa (AGID - consulente): [andrea.susa@agid.gov.it](mailto:andrea.susa@agid.gov.it)