



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

Elementi essenziali per un corretto monitoraggio - il rapporto di avanzamento contrattuale

14/10/2021

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

Programma dei corsi

Ciclo di formazione su monitoraggio e governance dei contratti ICT

16/09/2021	Corso 1: 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	Corso 2: Governance dei contratti IT e ciclo di vita del monitoraggio
30/09/2021	Corso 3: Il piano di monitoraggio e documento di screening
07/10/2021	Corso 4: Elementi essenziali per un corretto monitoraggio - il rapporto di avanzamento contrattuale
14/10/2021	Corso 5: Definizione e misurazione degli obiettivi ed indicatori di monitoraggio
21/10/2021	Corso 6: esperienze della PA relativamente al monitoraggio

Agenda del corso

Programma

14:30	Accoglienza e apertura dei lavori – <i>Dott.ssa Rosa Barrese (AGID) e Dott.ssa Schifano (Formez PA)</i>
14:40	Riepilogo e risposte alle domande del webinar precedente- Ing. Marialuisa De Santis (AGID)
14:50	Obiettivi e benefici di un contratto IT: - Ing. Marialuisa De Santis AGID
15:30	Pausa Caffè
15:40	Definizione degli indicatori di monitoraggio – Dott. Andrea Susa (AGID)
16:15	Domande e risposte
16:30	Chiusura

Riepilogo e risposte alle domande del webinar precedente

Ing. Marialuisa De Santis (AGID)

Obiettivi e benefici di un contratto IT

Ing. Marialuisa De Santis (AGID)

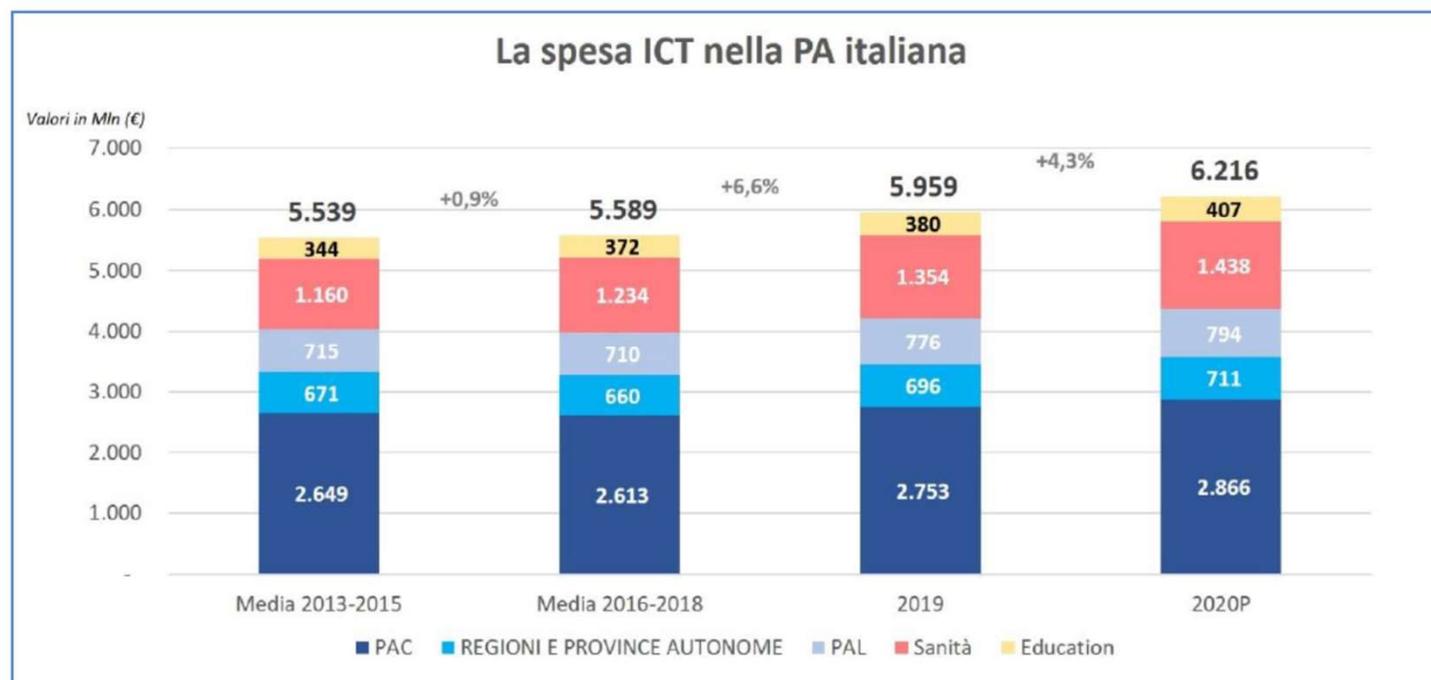
Obiettivi e benefici

Ma perché misurare obiettivi di un Contratto o, più in generale, di una strategia ICT?

Questa è una falsa domanda.

La vera domanda è

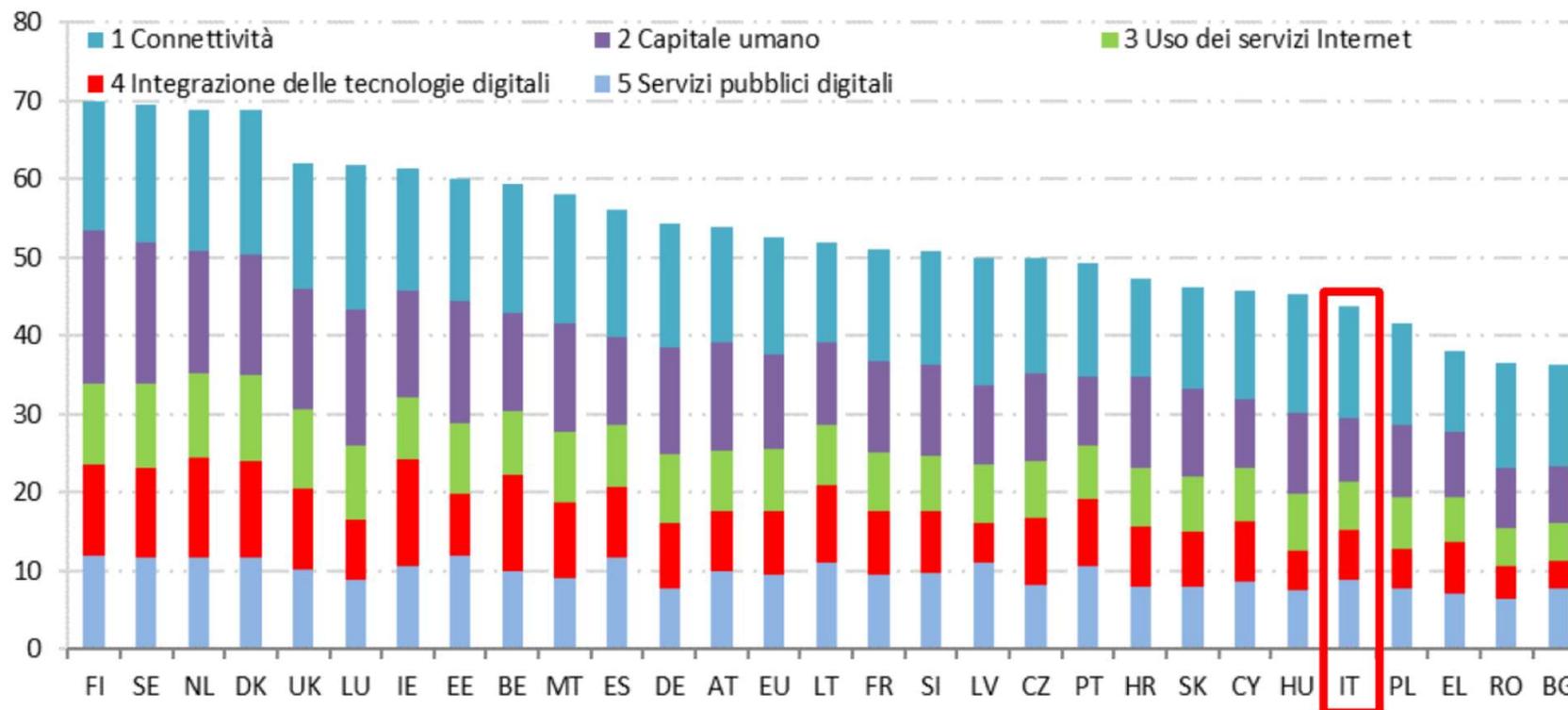
➤ *Come e perché vengono usati questi fondi pubblici...*



Fonte: AGID - Report 1/2021 La spesa ICT nella PA Italiana 2020

Obiettivi e benefici

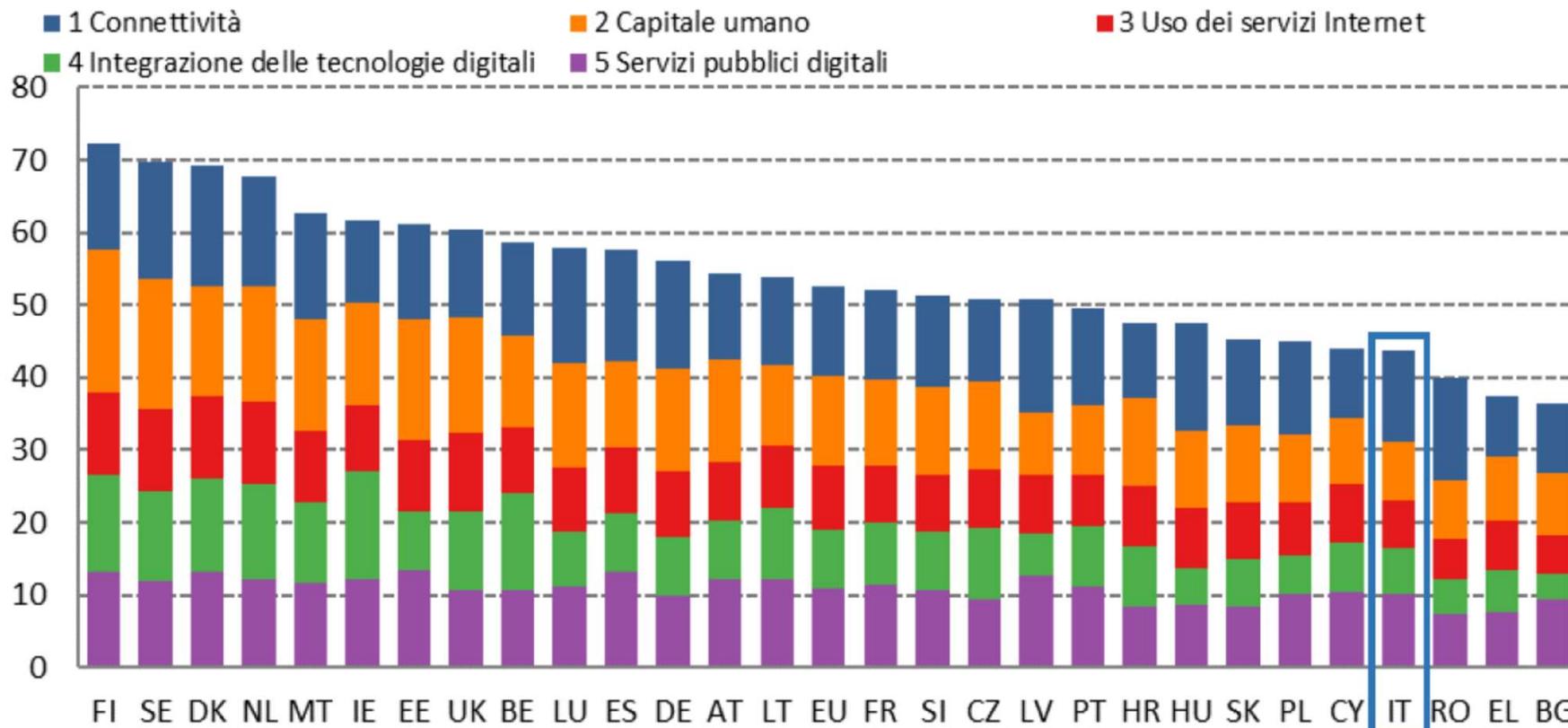
Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2019



Fonte: Commissione UE

Obiettivi e benefici

Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2020



Abbiamo perso una posizione

Fonte: Commissione UE

Obiettivi e benefici

Un “**obiettivo**” è una finalità identificata che l’Amministrazione si propone di ottenere a seguito della prestazione contrattuale. □

Un “**obiettivo strategico**” è una finalità identificata a livello nazionale ovvero a livello di Amministrazione. Per supportare un obiettivo strategico possono essere messi in campo uno o più contratti. □

Un “**beneficio**” rappresenta il ritorno dell’investimento che l’Amministrazione ottiene al raggiungimento dell’obiettivo. Tale beneficio può essere:

di natura economica o organizzativa;

di miglioramento dei processi o di diminuzione dei tempi di gestione dei procedimenti;

di adeguamento ad una norma cogente. □

Un’ “**Iniziativa**” di tipo progettuale o contrattuale è un intervento finalizzato alla progettazione e realizzazione di uno o più obiettivi (anche strategici).

Obiettivi e benefici

Un obiettivo si può dire realizzato se e solo se esiste una misura che può dimostrarlo.

Esempio 1:

Obiettivo: voglio costruire un tunnel

Beneficio: riduzione del traffico nel centro storico

Indicatore: ho costruito un tunnel (SI/NO)

Indicatore di
progetto

Indicatori di
impatto

Esempio 2:

Obiettivo: voglio costruire un tunnel perché ci passino 500 veicoli al giorno per liberare il centro storico

Beneficio: riduzione del traffico del centro storico, miglioramento qualità aria,...

Indicatori:

- Costruzione del tunnel (SI/NO)
- Verifica del traffico nei primi 6 mesi
- Verifica qualità aria nei primi 6 mesi
- Verifica del traffico a regime
- Verifica qualità dell'aria a regime

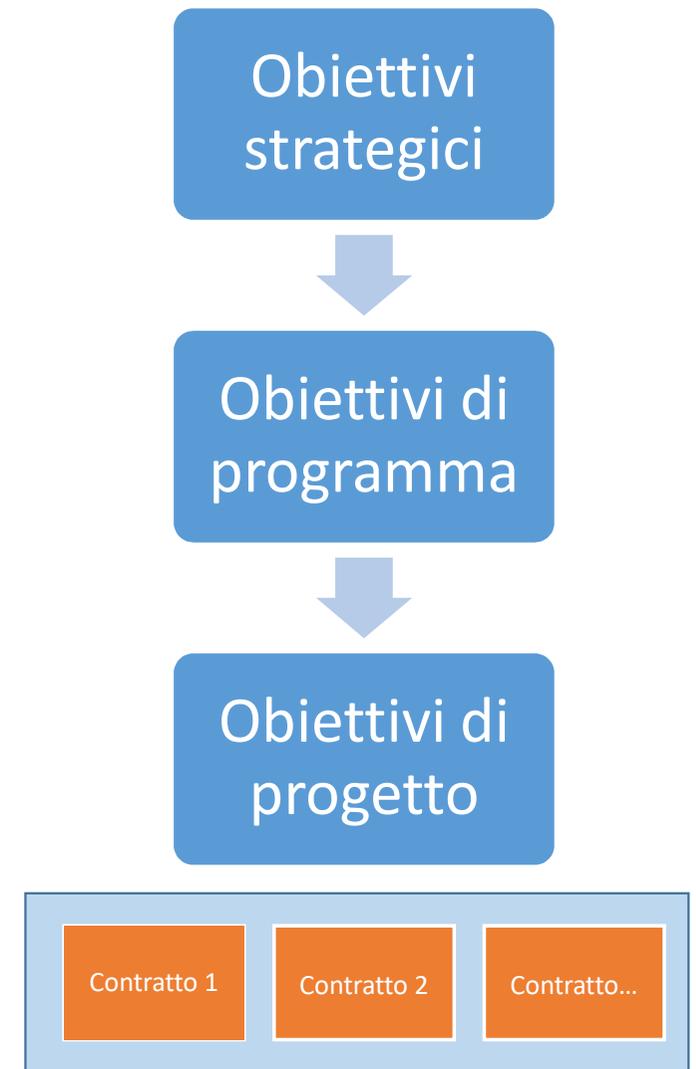
Obiettivi e benefici

La Circolare n.1/2021 pone un focus molto particolare sul concetto di **obiettivo** di un contratto. Anche se, più in generale, pone l'accento sugli obiettivi di digitalizzazione dell'Amministrazione e di come questi supportino gli obiettivi del sistema paese.

Abbiamo quindi la necessità di declinare tre tipologie di obiettivi:

- Obiettivi strategici
- Obiettivi di programma
- Obiettivi di progetto (contratto)

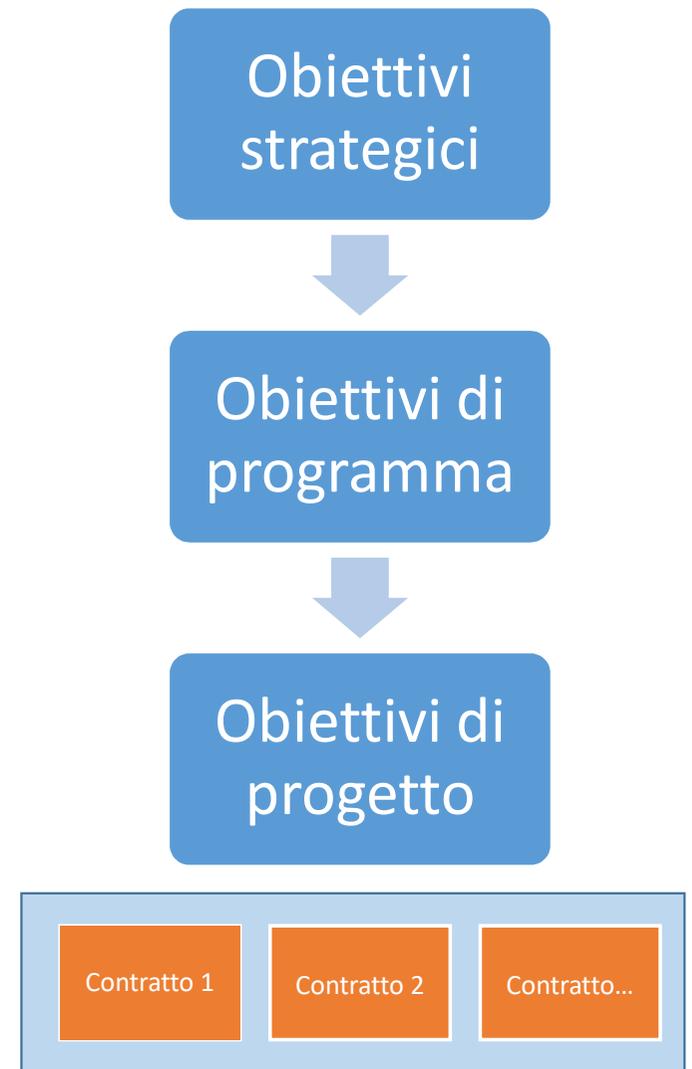
Il contratto è uno strumento per la realizzazione di uno o più obiettivi stabiliti dall'Amministrazione



Obiettivi e benefici

Un obiettivo strategico può essere identificato in base alle seguenti caratteristiche:

- Valore strategico per il paese
- valore strategico per l'Amministrazione
- Ad alto contenuto innovativo
- Di profondo impatto sull'organizzazione
- Alto impatto sugli utenti (numerosità degli utenti, tipologia)
- Alto impatto economico
- Alto impatto sulla continuità dei servizi



Obiettivi e benefici

Gli obiettivi strategici sono definiti a partire dal Piano triennale AGID 2020-2022, dalla strategia Cloud e dal PNRR.

Obiettivi
strategici



Obiettivi e benefici

Linee strategiche del Piano triennale

- Digital & mobile first
- Digital identity only
- Servizi inclusivi ed accessibili
- Dati pubblici
- Interoperabilità by design
- Sicurezza e privacy by design
- User centric, data driver e agile
- Once only
- Transfrontaliero by design
- Open source

→ Strategia Cloud



→ Progetti PNRR



Obiettivi e benefici

Come si coniugano gli obiettivi strategici a quelli dell'Amministrazione?



Obiettivi e benefici

Obiettivi strategici

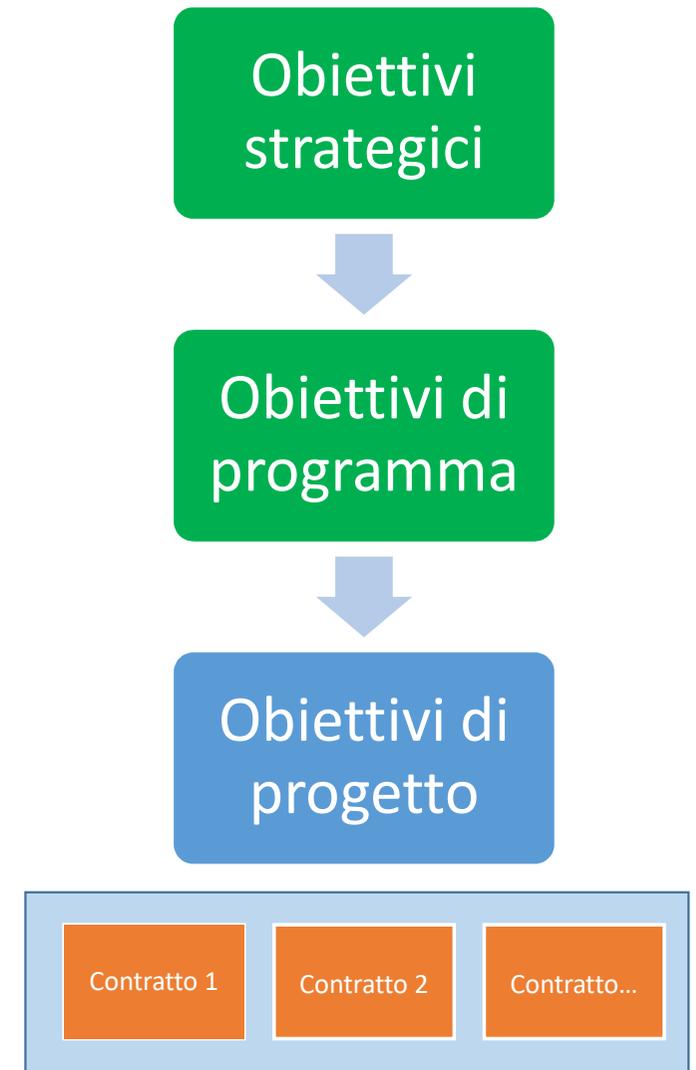
- Strategia di digitalizzazione
- Obiettivi strategici specifici dell'Amministrazione

Obiettivi dell'Amministrazione

- ✓ Rispetto normative cogenti
- ✓ Miglioramento dei servizi a cittadini ed imprese
- ✓ Qualità dei servizi a cittadini ed imprese

Obiettivi IT dell'Amministrazione

- Gestione infrastruttura CED
- Gestione ed ampliamento dei servizi agli utenti interni ed esterni
- Miglioramento qualità dei servizi
- Miglioramento della sicurezza e della data protection dei servizi



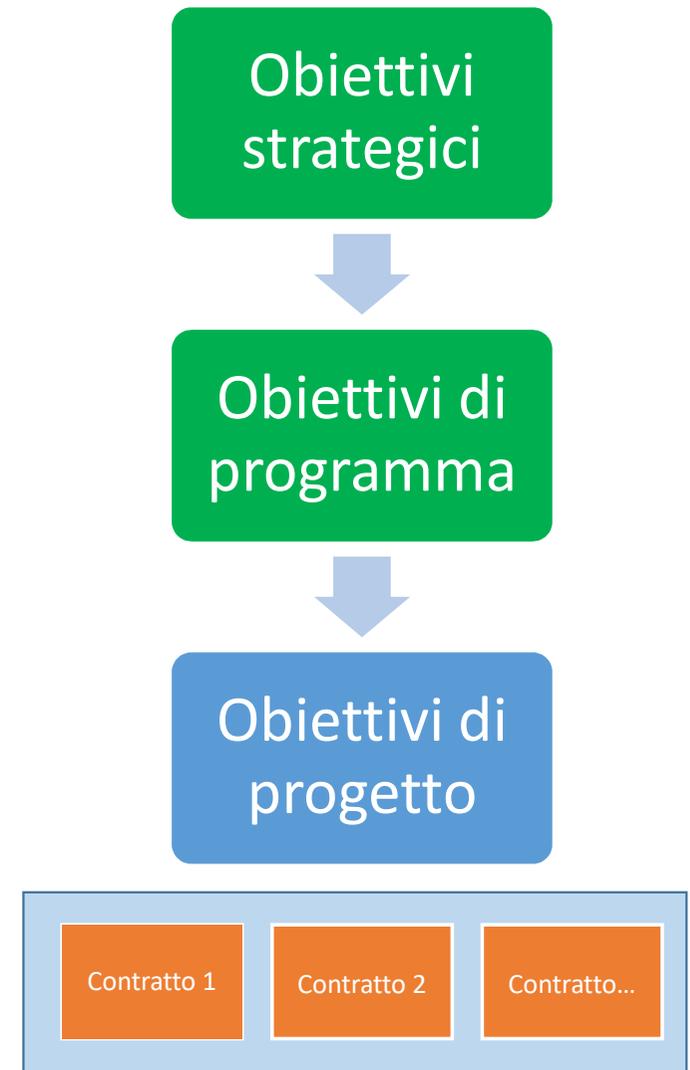
Obiettivi e benefici

Come si coniugano gli obiettivi strategici a quelli dell'Amministrazione?

Sarebbe opportuno che le Amministrazioni adottassero un **proprio piano triennale ICT**, con indicazioni degli obiettivi strategici di competenza, gli obiettivi specifici e le modalità di applicazione.

Esempio obiettivo strategico

- **Strategia cloud** (piano triennale e Strategia Cloud) → come declinarla nel caso specifico
 - Censimento e nuova classificazione
 - Analisi dati e servizi in ottica cloud
 - *Migrazione al PSN (se applicabile)*
 - *Consolidamento ed evoluzione propria infrastruttura (se applicabile – fondi PNRR)*



Obiettivi e benefici

→ Strategia Cloud



- Gestione infrastruttura
- Analisi dati e servizi in ottica cloud
- Predisposizione piano di migrazione

Obiettivi strategici



Obiettivi di programma



Obiettivi di progetto

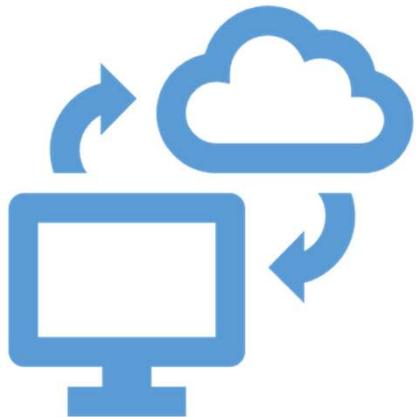
Contratto 1

Contratto 2

Contratto...

Obiettivi e benefici

→ Strategia Cloud



- **Gestione infrastruttura**
 - ✓ *Contratto di gestione infrastruttura o un servizio all'interno di un contratto in essere*
- **Analisi dati e servizi in ottica cloud**
 - ✓ *Adesione gare strategiche o contratto di consulenza o risorse interne*
- **Predisposizione piano di migrazione**
 - ✓ *Adesione gare strategiche o contratto di consulenza o risorse interne*

Obiettivi strategici



Obiettivi di programma



Obiettivi di progetto

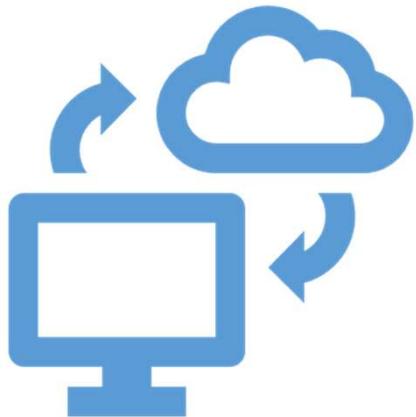
Contratto 1

Contratto 2

Contratto...

Obiettivi e benefici

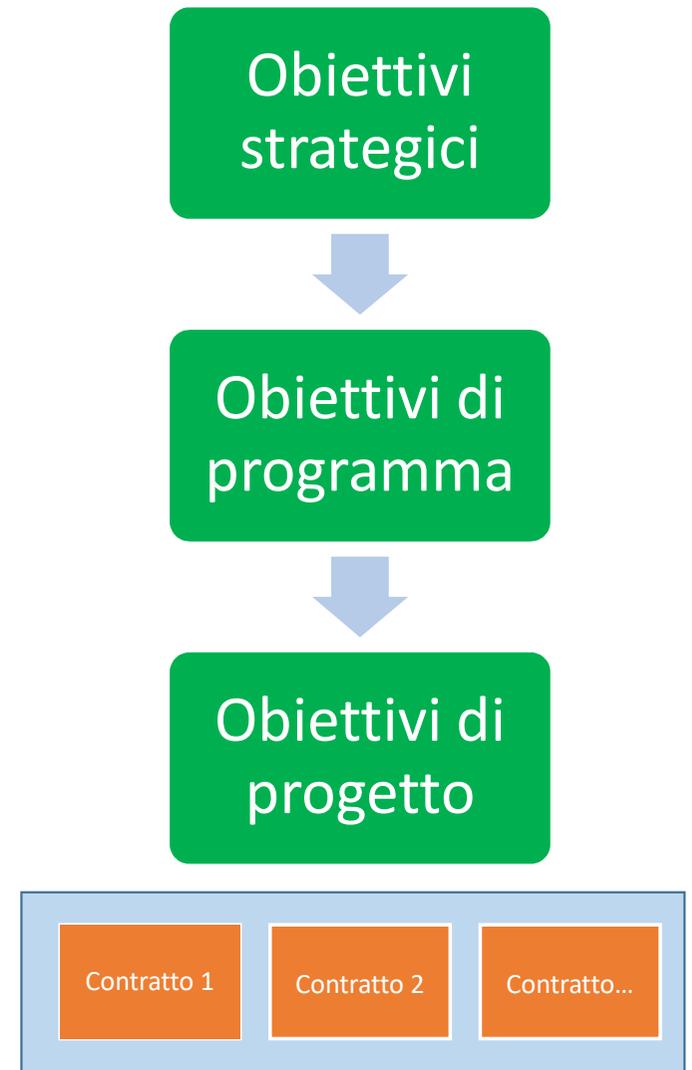
→ Strategia Cloud



- **Gestione infrastruttura**
 - ✓ *Contratto di gestione infrastruttura o un servizio all'interno di un contratto in essere*

- **Obiettivi del contratto**
 - ✓ *Gestione infrastruttura*
 - ✓ *Erogazione servizi applicativi*
 - ✓ *Sicurezza e privacy*

- ❖ **Benefici previsti**
 - ✓ *Miglioramento delle performance in termini di disponibilità, aggiornamento infrastrutturale e applicativo, sicurezza delle informazioni e data protection*



Obiettivi e benefici

Il raggiungimento degli obiettivi è legato al raggiungimento dei benefici previsti.

→ Strategia Cloud



❖ **Benefici previsti**

- ✓ *Miglioramento delle performance in termini di disponibilità, aggiornamento infrastrutturale e applicativo, sicurezza delle informazioni e data protection*

Ma come si misura il raggiungimento degli obiettivi e dei relativi benefici?

Attraverso una misurazione di appositi indicatori

Obiettivi strategici



Obiettivi di programma



Obiettivi di progetto

Contratto 1

Contratto 2

Contratto...



Pausa caffè

Definizione degli indicatori di monitoraggio

Dott. Andrea Susa (AGID)

Definizione indicatori di monitoraggio

Un indicatore di monitoraggio è una misura su cui valutare oggettivamente, sia qualitativamente o quantitativamente, ed in base a specifiche metriche, il raggiungimento di uno specifico obiettivo o del relativo beneficio.

Nella fase preliminare relativa alla predisposizione del **documento di screening**, deve essere definita la lista degli:

- Obiettivi e relativi benefici
- Indicatori

Definizione indicatori di monitoraggio

Ad esempio, consideriamo la *Gara Servizi applicativi in ottica cloud e PMO*, svolta da CONSIP. Le Amministrazioni che vorranno aderire all'Accordo Quadro dovranno predisporre, per ogni affidamento, uno specifico file relativo ad obiettivi ed indicatori specifici.

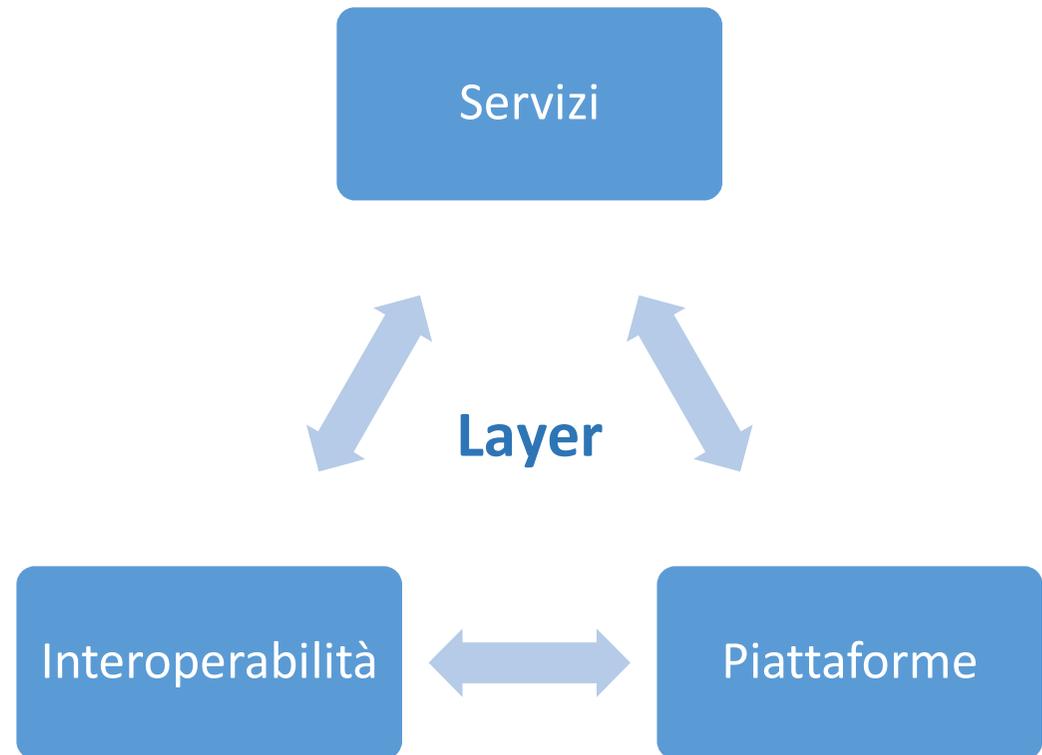
La struttura del file è la seguente:

- Principi guida
- Layer
- Indicatori generali di digitalizzazione
- Indicatori specifici di digitalizzazione

Definizione indicatori di monitoraggio

Principi guida

- Digital & mobile first
- Digital identity only
- Cloud first
- Servizi inclusivi ed accessibili
- Dati pubblici
- Interoperabilità by design
- Sicurezza e privacy by design
- User centric, data driven & agile
- Once only
- Transfrontaliero by design
- Open source



Definizione indicatori di monitoraggio

❑ IQT1 – Riduzione % della spesa per l'erogazione del

servizio

IQT2 – riduzione dei tempi di erogazione del servizio

IQT3 – numero di servizi aggiuntivi offerti all'utenza

IQL1 – Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento specifico

IQL2 – integrazione con infrastrutture immateriali

IQL3 – integrazione con basi dati di interesse nazionale

ICR1 – riuso dei processi di erogazione servizi

ICR2 – riuso di processi per erogazione servizi

ICR3 – collaborazione con altre Amministrazioni

SAC1 – Miglioramento servizi digitalizzati

SAC2 – Miglioramento esperienza del cittadino/impresa

SAC3 – standardizzazione strumenti per la generazione e diffusione dei servizi digitali

SAC4 – Riusabilità – co-working soluzioni applicative

SAC5 – innalzamento livello di interoperabilità

SAC6 – potenziamento infrastrutture IT – Adozione sistematica paradigma cloud

SAC7 – Utilizzo piattaforme abilitanti

Definizione indicatori di monitoraggio

Un altro approccio è quello proposto nel documento «*Modalità per l'identificazione degli indicatori di monitoraggio*», disponibile al seguente [Link](#).

L'AGID propone un percorso metodologico in 3 fasi:

1. categorizzazione ed inquadramento della tipologia di contratto;
2. identificazione degli obiettivi previsti e dei relativi benefici (sia qualitativi che quantitativi);
3. determinazione dei relativi indicatori di risultato o di performance, in base alla tipologia di beneficio considerato.

Definizione indicatori di monitoraggio

1. Categorizzazione ed inquadramento della tipologia di contratto

I contratti possono essere categorizzati in quattro macro-categorie:

- A. Iniziative derivanti esclusivamente dall'implementazione e realizzazione di specifici progetti (sia di tipo applicativo che infrastrutturale, come ad esempio nuovi sviluppi di applicazioni/servizi, potenziamento/aggiornamento di sistemi informativi, costruzione di nuovi CED, ...);
- B. Iniziative derivanti dalla necessità di gestire il sistema informativo (gestione sistemistica, gestione operativa, assistenza, gestione licenze, ...);
- C. Iniziative derivanti dalla necessità di gestire interventi di sviluppo e manutenzione del software (manutenzione evolutiva, migliorativa, adeguativa e correttiva);
- D. Iniziative omnicomprensive, che comprendono tutte o in parte le tipologie precedenti.

Definizione indicatori di monitoraggio

2. Identificazione degli obiettivi previsti e dei relativi benefici

Come descritto nella 1 parte di questo webinar

Definizione indicatori di monitoraggio

3. Indicatori di monitoraggio

Per “**indicatore di monitoraggio**” definiamo una metrica chiara che descriva (in modo qualitativo o quantitativo), nelle finestre di osservazione definite, l’andamento di certi osservabili rispetto ad un valore base ed un target definito. In particolare, sono attributi fondamentali:

- ✓ metrica;
- ✓ tipologia;
- ✓ valore atteso e valore rilevato;
- ✓ processo di rilevazione e certificazione dei dati;
- ✓ disponibilità dei dati;
- ✓ frequenza di rilevazione;
- ✓ analisi dei risultati ed azioni conseguenti;
- ✓ eventuali relazioni con altri indicatori.

Definizione indicatori di monitoraggio

3. Indicatori di monitoraggio

Gli indicatori di monitoraggio si possono suddividere in tre categorie generali: □

- ✓ **indicatori di risultato:** misurano gli effetti immediati sugli utenti previsti (numero di nuovi servizi rilasciati, numero di funzioni reingegnerizzate sul totale delle funzioni disponibili, ecc.); □
- ✓ **indicatori di impatto:** misurano i contributi a lungo termine rispetto all'obiettivo generale (ad esempio diminuzione dei tempi/costi di un procedimento amministrativo, semplificazione per l'accesso ad un'informazione sul portale, digitalizzazione di documenti cartacei, ottimizzazione di risorse, ecc.); □
- ✓ **indicatori di performance:** misurano il raggiungimento degli obiettivi nell'ambito delle performance, ad esempio, di un'infrastruttura.

Definizione indicatori di monitoraggio

Template per gli indicatori di monitoraggio

<i>Indicatore di monitoraggio XXXX</i>	
Tipologia	Risultato/ impatto/ performance
Obiettivo	Descrizione dell'obiettivo di riferimento
Benefici previsti	Descrizione del beneficio atteso
Descrizione	<ol style="list-style-type: none">1. Deve essere definita la tipologia di indicatore (qualitativo /quantitativo)2. Deve essere presente una descrizione chiara e sintetica dell'indicatore
Valore atteso	Indicare il valore target
Modalità di rilevazione	<ol style="list-style-type: none">1. Dati elementari coinvolti nella misura2. La modalità di calcolo (se quantitativa)
Frequenza rilevazione	Indicare la cadenza delle rilevazione
Ulteriori elementi significativi	<ul style="list-style-type: none">• Valore economico dell'obiettivo• Eventuali correlazioni con altri indicatori• Eventuali correlazioni con altri contratti

Definizione indicatori di monitoraggio

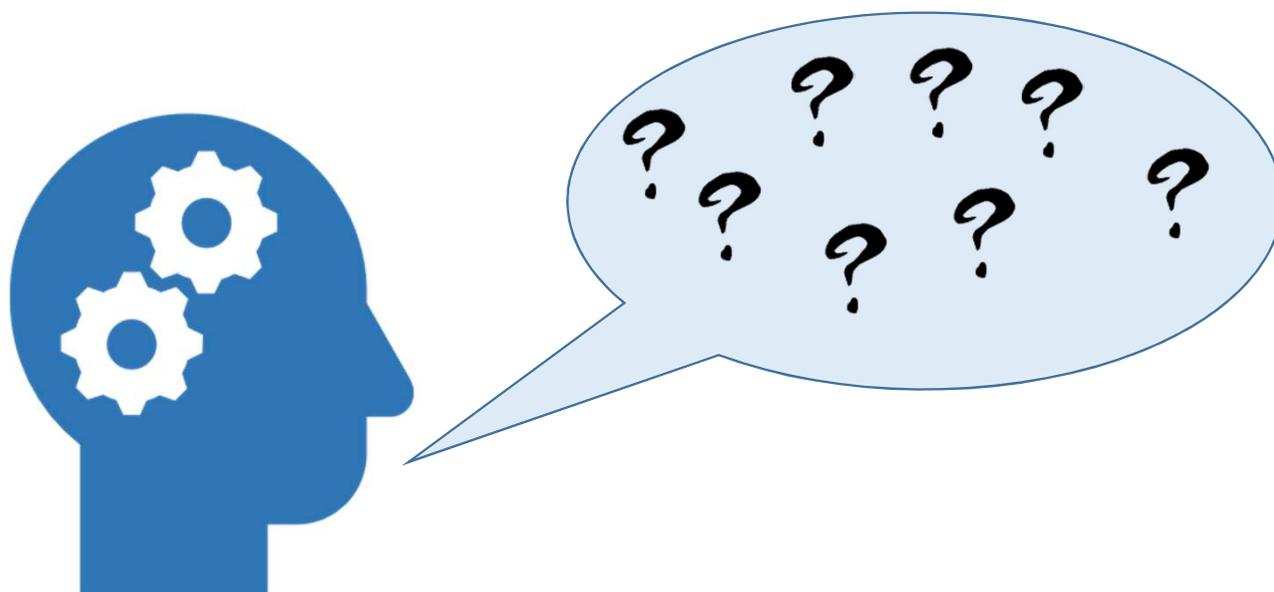
<i>Indicatore di monitoraggio XXXX</i>	
Tipologia	Indicatore di performance.
Obiettivo	Miglioramento dei processi di assistenza fornita da I livello dell'Help Desk
Benefici previsti	Aumento percentuale delle risoluzioni al 1° livello dell'Help Desk.
Descrizione	Incremento della numerosità dei ticket risolti al 1° livello L'indicatore mira a valutare il miglioramento dei processi di assistenza attraverso l'adozione di soluzioni standardizzate/automatizzate volte a: <ul style="list-style-type: none">• minimizzare i rischi di errore dovuti ad interventi manuali;• eliminare gli accessi diretti ai dati di produzione, abilitando il 1I livello ad operare su questi in modalità controllata ovvero tramite plug-in applicativi;• introdurre controlli logici e formali a monte ed a valle degli interventi stessi a garanzia del corretto procedimento amministrativo.
Valore atteso	Si potrebbe ipotizzare un valore atteso pari al 30% del numero di interventi risolti al I livello dell'help desk.

Definizione indicatori di monitoraggio

Indicatore di monitoraggio XXXX

<p>Modalità di rilevazione</p>	<p>Numeratore (N_i): numero di ticket risolti al 1° livello prima dell'utilizzo di soluzioni alternative; Denominatore (D_i): totale numero di ticket gestiti prima dell'utilizzo di soluzioni alternative; Numeratore (N_f): numero di ticket risolti al 1° livello a seguito dell'utilizzo di soluzioni alternative; Denominatore (D_f): totale numero di ticket gestiti a seguito dell'utilizzo di soluzioni alternative; Valore Atteso (VA): 0.3</p> $\text{Valore Indicatore} = \begin{cases} 100 \cdot \left(\frac{N_i}{D_i} - \frac{N_f}{D_f} \right) \cdot \frac{1}{VA} & \text{se } \left(\frac{N_i}{D_i} - \frac{N_f}{D_f} \right) \leq VA \\ 100 & \text{se } \left(\frac{N_i}{D_i} - \frac{N_f}{D_f} \right) > VA \end{cases}$
<p>Frequenza rilevazione</p>	<p>Semestrale</p>

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
- Marialuisa De Santis (AGID - Servizio Regole tecniche e monitoraggio contratti): desantis@agid.gov.it
- Andrea Susa (collaboratore AGID): andrea.susa@agid.gov.it