



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)



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

Monitoraggio e governance dei contratti ICT

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

07/10/2021

Ing. Marialuisa De Santis (AGID)

Dott. Andrea Susa (AGID)

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

Programma

- 14:30** Accoglienza e apertura dei lavori – *Dott.ssa Rosa Barrese (AGID) e Dott.ssa Schifano (Formez PA)*
- 14:40** Riepilogo e risposte alle domande del webinar precedente- Ing. Marialuisa De Santis (AGID)
- 14:50** Il Rapporto di avanzamento contrattuale (parte 1) - Ing. Marialuisa De Santis (AGID)
- 15:30** Pausa Caffè
- 15:40** Il Rapporto di avanzamento contrattuale (parte 2) – 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)

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»



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

Documento di screening del contratto

Tra i primi adempimenti previsti per le Amministrazioni che hanno individuato uno o più contratti che ricadono nell'ambito di applicazione della Circolare AGID n.1/2021, risultano la predisposizione dei seguenti:

- ***Documento di screening del contratto (una tantum, ad inizio contratto)***
- ***Piano di monitoraggio***

In particolare, sia il **documento di screening** che il **Piano di monitoraggio** (esclusivamente la prima emissione), devono essere inviati dall'Amministrazione ad AGID con le seguenti tempistiche:

- Entro il 30 marzo
- Entro il 30 settembre

Documento di screening del contratto

Copertina

- Denominazione del contratto
- CIG
- Codice Parere AGID (se applicabile)
- RUP (recapiti)
- DEC (recapiti)
- Referente del fornitore
- Breve descrizione del contratto (servizi)
- Importo complessivo
- Durata
- Data stipula
- Data avvio attività

Descrizione del contratto

Descrizione del contratto in termini di:

- Finalità
- Servizi
- Progetti
- Beni e/o licenze
- Budget
- Vincoli

Obiettivi contrattuali

Elenco obiettivi

- ID e denominazione obiettivo
- Descrizione obiettivo
- Benefici previsti
- Riferimento al Piano triennale
- Dimensione economica e incidenza
- Pianificazione
- Indicatori di monitoraggio

Documento di screening del contratto

Analisi Organizzazione del contratto



Analisi dell'organizzazione dell'Amministrazione e del fornitore, in termini di ruoli e responsabilità e processi

Analisi SLA



Elenco SLA e KPI applicabili, in termini di:

- ✓ Ambito di applicazione
- ✓ Metrica
- ✓ Processi di misurazione

Allegati

- Documentazione contrattuale (contratto, capitolato)
- Offerta tecnica ed economica del fornitore
- Piani della qualità, della sicurezza, ...
- Piano generale del contratto.

Il piano di monitoraggio

La Circolare prevede che le attività di monitoraggio devono essere condotte secondo un **Piano (Piano di monitoraggio)**.

Considerando il monitoraggio come un progetto, è necessario che il **Piano** comprenda tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività nel ciclo di vita, relativamente alle fasi di esecuzione ed ex post.

La informazione strettamente necessarie sono:

- Obiettivi e finalità
- Organizzazione
- Vincoli
- Pianificazione, milestone, deliverable.

Il **Piano** potrà contenere informazioni diverse a secondo se sarà prodotto da gruppi interni o gruppi esterni.

Il **Piano** dovrebbe essere aggiornato con periodicità fissata (3-6 mesi, secondo le esigenze specifiche).

Il Rapporto di avanzamento contrattuale (parte 1)

Ing. Marialuisa De Santis (AGID)

Rapporto di avanzamento contrattuale

La Circolare n.1/2021 prevede che il Responsabile del Monitoraggio predisponga, per ogni contratto sottoposto a monitoraggio, un Rapporto (denominato Rapporto annuale di monitoraggio ovvero Rapporto andamento contrattuale) sulle attività svolte nell'anno solare di riferimento. (rif. par. 4.5.1 e par. 10.3)

Lo schema di tale documento è riportato nell'allegato 1 alla Circolare.

- Tale Rapporto **non** deve essere inviato, se non su richiesta esplicita dell'AGID, secondo le indicazioni previste dal par. 6 della Circolare

Lo schema del RAC è riportato in Allegato 1 alla Circolare.

RAC
Rapporto Avanzamento
contrattuale

Link
Allegato 1

Rapporto di avanzamento contrattuale

Scopo del RAC è quello di presentare in un unico documento al RTD e all'AGID, se richiesto, lo stato del contratto in termini di:

- andamento del contratto in termini di obiettivi;
- avanzamento contabile;
- avanzamento del piano e delle attività;
- livelli di servizio;
- andamento indicatori di monitoraggio;
- gestione delle criticità;

Per poter predisporre tale documento, è necessaria una fonte dati affidabili, quale la BIM – base informativa di monitoraggio.

Rapporto di avanzamento contrattuale

Lo schema del RAC, come riportato in Allegato 1 alla Circolare, prevede la seguente struttura.

Copertina

1. Introduzione/Premessa

2. Executive summary

3. Obiettivi contrattuali

4. Esecuzione del contratto

Stato di avanzamento

Indicatori di monitoraggio

Livelli di servizio

Innovazione tecnologiche

Gestione delle non conformità

Indicazioni per la governance

- Denominazione dell'Amministrazione
- Denominazione del Contratto
- CIG (*se applicabile*)
- Codice iniziativa strategica Piano Triennale AGID (*se applicabile*)
- Importo netto (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive)
- Importo lordo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive)
- Denominazione del Fornitore
- Codice Parere AGID (*se applicabile*)
- Denominazione Monitore (interno e/o esterno – denominazione)
- Denominazione Monitore (*interno e/o esterno – denominazione*)
- Periodo di riferimento esaminato (*anno*)
- Responsabile del monitoraggio (*nome, cognome, tel, mail*)
- Referente di monitoraggio del contratto dell'Amministrazione (*nome, cognome, tel, mail*)
- Data di emissione del rapporto
- Lista di distribuzione
- Storia del documento

In questo capitolo sono riportate le informazioni generali relative al contratto ed alle attività di monitoraggio. In particolare.

Informazioni sul contratto monitorato

- Denominazione Amministrazione
- Denominazione contratto
- Eventuali atti collegati (ad esempio sesto quinto, atti aggiuntivi, proroghe,...)
- RUP
- DEC
- Denominazione del Fornitore
- RUAC
- Descrizione del contratto
- Servizi contrattuali
- Importi con relative varianti
- Data inizio attività
- Responsabile del Monitoraggio
- Referente del monitoraggio per il contatto

Informazioni sul contratto del monitore *(se applicabile)*

- Denominazione contratto
- CIG
- Codice Parere AGID (se applicabile)
- Eventuali atti collegati (ad esempio sesto quinto, atti aggiuntivi, proroghe,...)
- RUP
- DEC
- Denominazione del monitore
- RUAC
- Descrizione del contratto
- Servizi contrattuali
- Importi con relative varianti
- Data inizio attività

Lo scopo del capitolo è fornire un quadro sintetico, ma allo stesso tempo completo, di tutte le principali caratteristiche dell'iniziativa contrattuale e del suo stato di avanzamento. Deve contenere le seguenti informazioni minime:

- descrizione sommaria dell'iniziativa contrattuale: finalità, durata prevista dell'iniziativa;
- importi contrattuali;
- obiettivi e benefici attesi;
- il team di lavoro – le responsabilità manageriali ed esecutive per il contratto;
- lo stato di avanzamento contabile e di lavoro: SAC e SAL;
- criticità ed eventuali azioni da intraprendere;
- previsioni/considerazioni sulla conclusione dell'iniziativa.

Per gli elementi economici (SAC e SAL) evidenziare in questo capitolo il valore complessivo riscontrato alla data di rilevazione rimandando alla lettura dei capitoli specifici le eventuali analisi di dettaglio. Se utile ci si può avvalere di grafici e tabelle specifiche.

Il Capitolo ha lo scopo di illustrare gli obiettivi contrattuali previsti in termini di obiettivi/benefici e relativi indicatori di monitoraggio.

Per ciascun obiettivo devono essere fornite le informazioni seguenti (anche in forma tabellare):

- codifica e denominazione dell'obiettivo;
- breve descrizione dell'obiettivo;
- riferimento al Piano Triennale dell'Amministrazione in termini di linee di azione e risultati attesi; •
dimensione economica dell'obiettivo;
- tempi stimati necessari per il suo conseguimento (numero mesi);
- incidenza dell'obiettivo nel contratto (%), valutata preferibilmente in base alla sua importanza per il raggiungimento degli obiettivi dell'intera fornitura (100%);
- stato dell'obiettivo (da avviare, attivo, concluso, sospeso, annullato);
- pianificazione dell'obiettivo (valori dimensionali di impegno previsti);

- analisi degli scostamenti (valori assoluti e percentuali, andamento nel tempo);
- motivazioni degli scostamenti ed azioni correttive messe in atto;
- risultati conseguiti dagli indicatori di monitoraggio applicabili coerenti con la tipologia dell'obiettivo (servizi, sviluppi, sistemi infrastrutturali, forniture).

Gli obiettivi e gli indicatori di monitoraggio verranno approfonditi nel webinar programmato per la settimana prossima.

Lo scopo del capitolo è fornire le informazioni generale sull'esecuzione del contratto in termini di:

- ✓ Stato di avanzamento (SAL e SAC);
- ✓ Indicatori di monitoraggio;
- ✓ Livelli di servizio;
- ✓ Innovazioni tecnologiche;
- ✓ Gestione delle non conformità;
- ✓ Indicazioni per la governance.

Lo scopo del capitolo «Stato di avanzamento » è di fornire una fotografia (baseline) dello stato contrattuale in termini di attività eseguite (SAL – stato avanzamento lavori) e spesa sostenuta (SAC – stato avanzamento dei costi).

Nello specifico, lo stato di avanzamento è rappresentato da:

- il quadro complessivo (baseline di contratto, baseline di obiettivo, scostamenti);
- Il consumo delle risorse;
- il dettaglio per obiettivi contrattuali in termini di tempi e costi previsti.

SAL – Stato avanzamento lavori - rappresenta l'insieme delle attività di verifica dell'andamento dei lavori/servizi/progetti contrattuali. A partire da una pianificazione iniziale – in termini di tempi e di costi – viene verificato il rispetto del cronoprogramma definito nel GANNT in fase di progettazione.

La *baseline* è costituita dal Piano generale di progetto e dai piani specifici di obiettivo o della attività.

Questa analisi ha lo scopo di evidenziare sia la coerenza delle attività con quanto previsto dai piani, sia eventuali scostamenti, con lo scopo di analizzare tali scostamenti, valutarne l'impatto per l'Amministrazione e supportare il DEC nell'individuazione di opportune azioni correttive.



Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Per ogni piano di progetto si analizzano gli scostamenti tra:

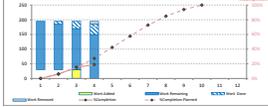
- ❑ **Baseline**
- ❑ **Consuntivazione**

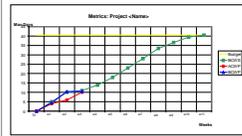
L'analisi comparativa della WBS, la lista dei deliverable, la lista dei vincoli e il registro dei rischi permette di verificare in modo chiaro e analitico se esistono scostamenti tra baseline e consuntivazione.

Ogni scostamento della WBS va analizzato e giustificato, nell'ottica di valutare:

- ✓ gli impatti sul progetto del ritardo;
- ✓ gli impatti sugli altri progetti correlati;
- ✓ gli impatti sull'Amministrazione.

Stato di avanzamento – SAL e SAC

PHASE: <Initiating/Planning/Executing/Closing>	OVERALL STATUS: Green/Amber/Red
Project Owner (PO): <Name> Business Manager (BM): <Name> Solution Provider (SP): <Name> Project Manager (PM): <Name>	MILESTONES <xx/xx/xx> <describe project milestone 1> <xx/xx/xx> <describe project milestone 2> <xx/xx/xx> <describe project milestone 3> <xx/xx/xx> <describe project milestone 4> <xx/xx/xx> <describe project milestone 5>
PROJECT STATUS SUMMARY <Short description of current status>	PROJECT CHANGES (INPUT FROM CHANGE LOG) Status: Green/Amber/Red > Severe: <x> > <id xxx, category <xx>, status <xx> > <id xxx, category <xx>, status <xx> > <id xxx, category <xx>, status <xx>
<If a project burndown chart or EVM diagram is used to monitor project performance, insert it here.> 	TOP RISKS (INPUT FROM RISK LOG) Status: Green/Amber/Red > Active: <x> > <id xxx, level <xx>, action <xx> > <id xxx, level <xx>, action <xx> > <id xxx, level <xx>, action <xx>
PROJECT INDICATORS Schedule: Green/Amber/Red > Baseline delivery date: <xx/xx/xx> > Forecasted delivery date: <xx/xx/xx> > Variance: <-> xx months Cost: Green/Amber/Red > Current Year: > Allocated: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Spent: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Forecasted: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Overall project: > Allocated: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Spent: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Forecasted: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> €	ISSUES (INPUT FROM ISSUE LOG) Status: Green/Amber/Red > Urgent: <x> > <id xxx, size <xx>, severity <xx> > <id xxx, size <xx>, severity <xx> > <id xxx, size <xx>, severity <xx>
ACTIVITIES PERFORMED AND PLANNED Performed: > <Short description of ongoing project action 1>, status <ongoing / complete / pending> > <Short description of ongoing project action 2>, status <ongoing / complete / pending> > <Short description of ongoing project action 3>, status <ongoing / complete / pending> Planned: > <Short description of next planned key project action 1> > <Short description of next planned key project action 2> > <Short description of next planned key project action 3>	DECISIONS (INPUT FROM DECISION LOG) <xx/xx/xx>, <id xxx> <describe decision 1> <xx/xx/xx>, <id xxx> <describe decision 2> <xx/xx/xx>, <id xxx> <describe decision 3> <xx/xx/xx>, <id xxx> <describe decision 4> <xx/xx/xx>, <id xxx> <describe decision 5>

Project Status Report Project: <Name> Project phase: <Initiating/Planning/Executing/Closing> Reporting period: <dd/mm/yy> to <dd/mm/yy>	
OVERALL STATUS: Green/Yellow/Red	PROJECT PROGRESS 
Project Owner (PO): <Name> Business Manager (BM): <Name> Solution Provider (SP): <Name> Project Manager (PM): <Name>	MILESTONES <xx/xx/xx> <describe project milestone 1> <xx/xx/xx> <describe project milestone 2> <xx/xx/xx> <describe project milestone 3> <xx/xx/xx> <describe project milestone 4> <xx/xx/xx> <describe project milestone 5>
PROJECT INDICATORS Schedule: Green/Yellow/Red > Baseline delivery date: <xx/xx/xx> > Forecasted delivery date: <xx/xx/xx> > Variance: <-> xx months Cost: Green/Yellow/Red > Baseline: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Spent: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Forecasted: <xx> workdays, <xx,xxx,xxx> € > Variance: <0% (Forecasted - Baseline)>	PROJECT CHANGES (INPUT FROM CHANGE LOG) Status: Green/Yellow/Red > Severe: <x> > <id xxx, category <xx>, status <xx> > <id xxx, category <xx>, status <xx> > <id xxx, category <xx>, status <xx>
PROJECT INDICATORS (AT CURRENT STATE) Status: Green/Yellow/Red Planned: <xx> workdays Actual work: <xx> workdays Earned Value (Progress): <xx> workdays Remaining work: <xx> workdays 	TOP RISKS (INPUT FROM RISK LOG) Status: Green/Yellow/Red > Active: <x> > <id xxx, level <xx>, action <xx> > <id xxx, level <xx>, action <xx> > <id xxx, level <xx>, action <xx>
ACTIVITIES PERFORMED AND PLANNED Performed: > <Short description of ongoing project action 1>, status <ongoing / complete / pending> > <Short description of ongoing project action 2>, status <ongoing / complete / pending> > <Short description of ongoing project action 3>, status <ongoing / complete / pending> Planned: > <Short description of next planned key project action 1> > <Short description of next planned key project action 2> > <Short description of next planned key project action 3>	ISSUES (INPUT FROM ISSUE LOG) Status: Green/Yellow/Red > Urgent: <x> > <id xxx, size <xx>, severity <xx> > <id xxx, size <xx>, severity <xx> > <id xxx, size <xx>, severity <xx>

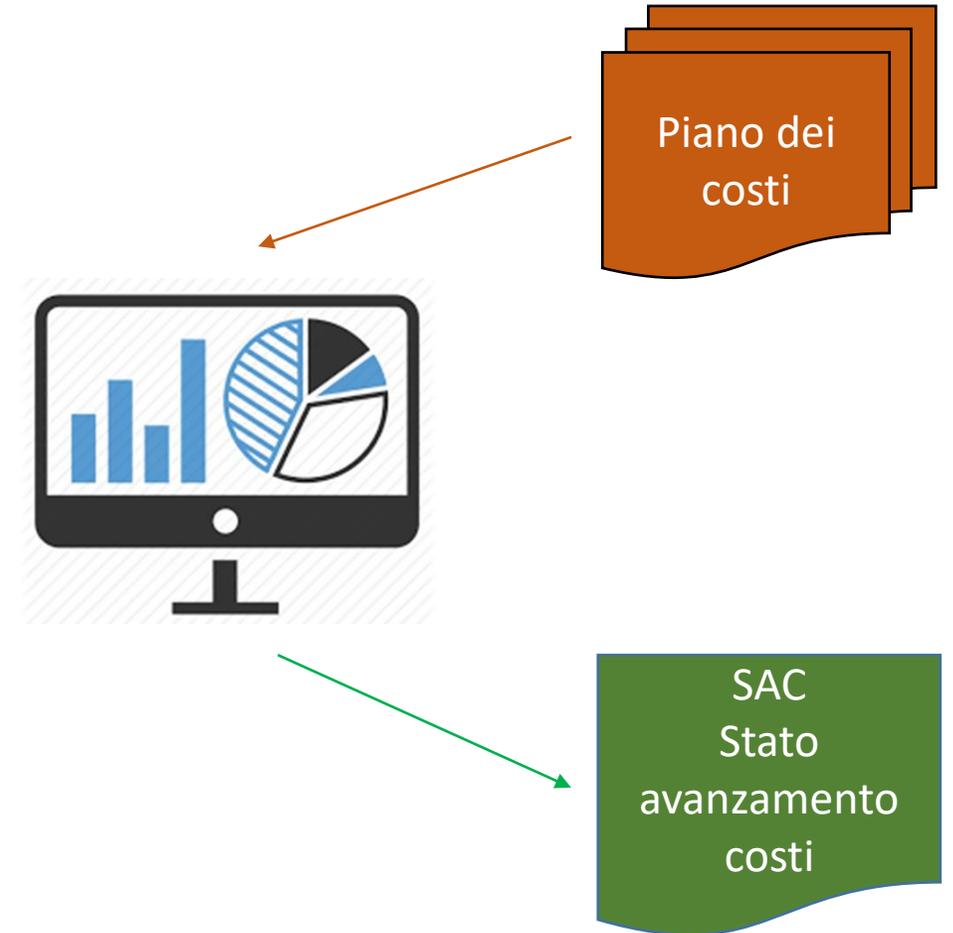
Rapporto di avanzamento contrattuale

SAC – Stato avanzamento costi - rappresenta l'insieme delle attività di verifica dell'andamento dei costi e del consumo delle risorse contrattuali. In particolare per SAC si intende lo stato avanzamento dei costi rispetto a:

- budget di contratto;
- piano dei fabbisogni (annuale/semestrale/di progetto);
- consumo delle risorse;
- scostamenti;
- varianti in corso d'opera (compensazione servizi, variazioni di budget,...);

4. Esecuzione del contratto

Stato di avanzamento – SAL e SAC



Rapporto di avanzamento contrattuale

Partendo dal budget del contratto, si costruisce la baseline dei costi.

Una baseline ottimale dovrebbe contenere i seguenti dati:

- Tipologie di costo e tariffe (item di costo)
- Tipologia delle quantità
- Aggregazione delle quantità/costi per servizio/progetto (budget di servizio/progetto)

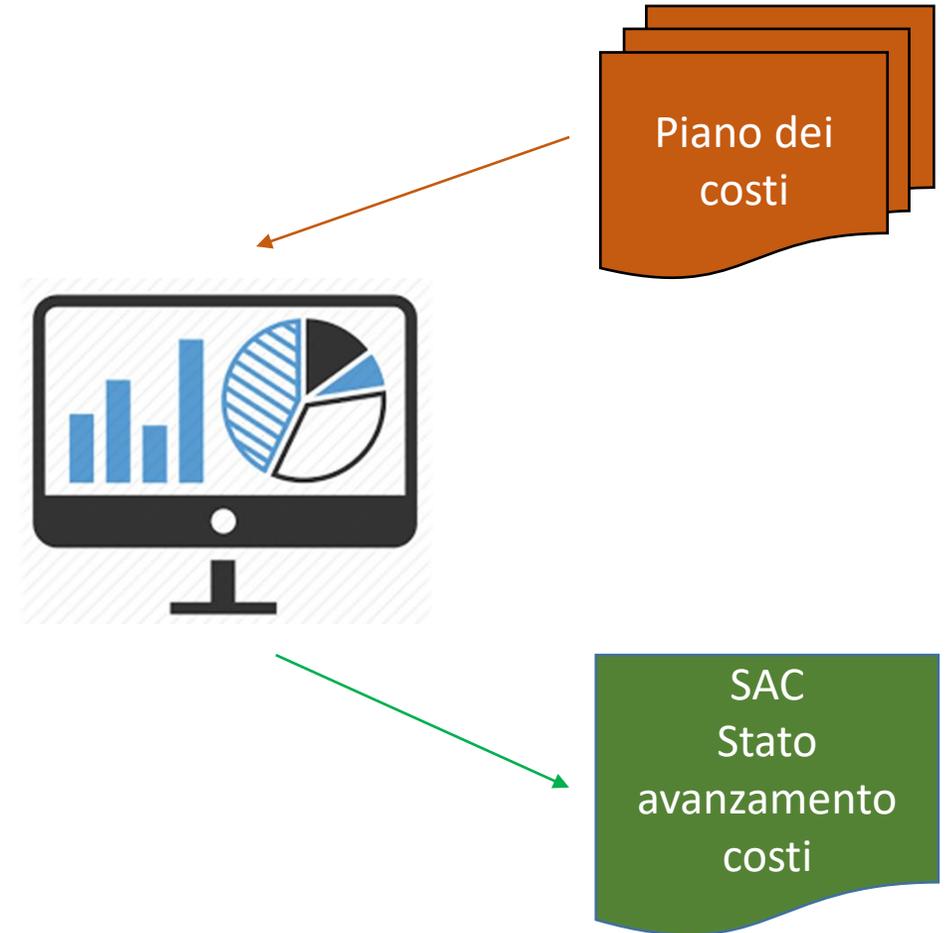
Lo scopo è poter avere viste aggregate partendo dai dati elementari:

- Quantità
- Item di costo
- Attività a corpo

Un simile dettaglio permette al DEC, al RUP e al Resp. del Monitoraggio di avere una chiara visione del budget di un contratto.

4. Esecuzione del contratto

Stato di avanzamento – SAL e SAC



Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Stato di avanzamento – SAL e SAC

livello alto – vista generale aggregata

Servizio	baseline contrattuale - volumi		2017		2018		2019		Residuo a finire		
	pianificato		pianificato		pianificato		Pianificato		Residuo		
	GP	FP	GP	FP	GP	FP	GP	FP	GP	FP	% residuo
Servizi Realizzativi:sviluppo e MEV		17.050,00		472,00		341,77		0,00		16.236,23	95%
Servizi di Manutenzione – MAD e MAC			0,00		0,00						
Servizi di Gestione e Publishing siti web	5.900,00		0,00		0,00		344,00		5.556,00		94%
Servizi di Supporto Specialistico	15.195,00		821,10		0,00		82,00		14.291,90		94%
Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi	4.400,00		693,40		707,00		1.125,90		999,10		23%
Servizio	baseline contrattuale - costi		2017		2018		2019		Residuo		
	pianificato		pianificato		pianificato		Pianificato		Residuo		
	GP (€)	FP (€)	GP (€)	FP (€)	GP (€)	FP (€)	GP	FP	GP	FP	% residuo
Servizi Realizzativi:sviluppo e MEV		1.798.945,50		49.800,72		36.060,36		0,00		1.713.084,42	95%
Servizi di Manutenzione – MAD e MAC	101.376,00		12.165,12		19.381,56		7.410,48		62.418,84		62%
Servizi di Gestione e Publishing siti web	1.308.856,00		0,00		0,00		75.916,00		1.232.940,00		94%
Servizi di Supporto Specialistico	3.553.609,07		223.097,70		0,00		19.680,00		3.310.831,37		93%
Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi	1.914.880,00		299.604,00		682.908,00		507.240,00		425.128,00		22%
TOTALE	6.878.721,07	1.798.945,50	534.866,82	49.800,72	702.289,56	36.060,36	610.246,48	0,00	5.031.318,21	1.713.084,42	78%
		8.677.666,57	584.667,54		738.349,92		610.246,48		6.744.402,63		

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Stato di avanzamento – SAL e SAC

livello alto – vista generale aggregata per progetti per anno

Servizio	baseline contrattuale - costi		2019						Residuo		
			progetto 1 - pianificato		progetto 2 - pianificato		progetto 3 - pianificato				
	GP (€)	FP (€)	GP (€)	FP (€)	GP (€)	FP (€)	GP (€)	FP (€)	GP	FP	% residuo
Servizi Realizzativi:sviluppo e MEV		1.798.945,50		30.000,00		0,00		1.000.000,00		1.713.084,42	95%
Servizi di Manutenzione – MAD e MAC	101.376,00		0,00		0,00				62.418,84		62%
Servizi di Gestione e Publishing siti web	1.308.856,00		0,00		250.000,00		25.000,00		1.033.856,00		79%
Servizi di Supporto Specialistico	3.553.609,07		40.000,00		300.000,00		300.000,00		3.310.831,37		93%
Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi	1.914.880,00		70.000,00		700.000,00		507.240,00		425.128,00		22%
TOTALE	6.878.721,07	1.798.945,50	110.000,00	30.000,00	1.250.000,00	0,00	832.240,00	1.000.000,00	4.832.234,21	1.713.084,42	75%
	8.677.666,57		140.000,00		1.250.000,00		1.832.240,00		6.545.318,63		
Servizio	baseline contrattuale - costi		2019						Residuo		
			progetto 1 - pianificato		progetto 2 - pianificato		progetto 3 - pianificato				
	GP	FP	GP	FP	GP	FP	GP	FP	GP	FP	% residuo
Servizi Realizzativi:sviluppo e MEV		17.050,00		350,00		0,00		1.600,00		15.100,00	89%
Servizi di Manutenzione – MAD e MAC			0,00		0,00						#DIV/0!
Servizi di Gestione e Publishing siti web	5.900,00		0,00		900,00		800,00		4.200,00		71%
Servizi di Supporto Specialistico	15.195,00		200,00		3.000,00		3.000,00		8.995,00		59%
Servizi di Supporto al Ridisegno dei Processi	4.400,00		350,00		1.200,00		1.000,00		1.850,00		42%
TOTALE	25.495,00	17.050,00	550,00	350,00	5.100,00	0,00	4.800,00	1.600,00	15.045,00	15.100,00	71%
	42.545,00		900,00		5.100,00		6.400,00		30.145,00		

Gli scostamenti tra il Piano dei costi e la rendicontazione in itinere del fornitore rappresentano un punto di attenzione quando trova riscontro un analogo scostamento nel SAL – stato avanzamento lavori.

Altro punto di attenzione è l'eccessivo consumo di alcune risorse e le variazioni tra tipologie di risorse, come ad esempio il passaggio da FP a gg/pp, ovvero da servizi di sviluppo a consulenza e supporto.

Di questa situazione **deve** essere data apposita giustificazione.

Attenzione

La giustificazione non può essere: il contratto permette la compensazione tra risorse e servizi. Le giustificazioni plausibili possono essere:

- sono cambiati gli obiettivi (indicare esplicitamente quali)
- sono sorte nuove esigenze...
- o più semplicemente: abbiamo sbagliato le stime...



Pausa caffè

Il Rapporto di avanzamento contrattuale (parte 2)

Dott. Andrea Susa (AGID)

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Indicatori di monitoraggio

Su questo argomento verrà svolto un apposito webinar

Cosa è un livello di servizio? E un KPI?

- Un KPI – key performance indicator o indicatore chiave di prestazione è un valore che misura quanto un'organizzazione, un processo o un servizio sia allineato a valori obiettivi definiti
- Uno SLA – service level agreement o LDS – livello di servizio è un KPI a cui è associata una penale se l'organizzazione, il processo o il servizio non raggiunge il livello minimo previsto.

Nei contratti i KPI (nel caso indicatori di qualità) e i livelli di servizio misurano la qualità prevista o progettata per un processo o un servizio erogato ovvero un prodotto fornito, che un fornitore deve assicurare all'Amministrazione.

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

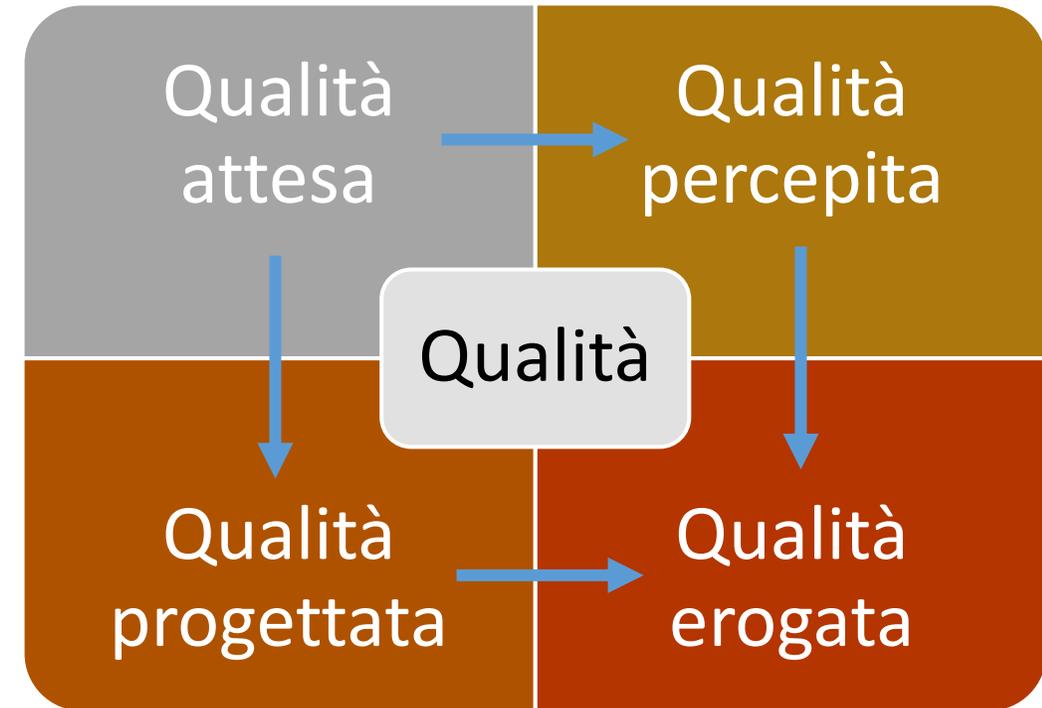
Livelli di servizio

Quindi lo «stato della qualità» delle prestazioni contrattuali erogate da un fornitore viene di solito descritta mediante livelli di servizio e indicatori di qualità.

In generale, quando si parla di qualità, è necessario fare la seguente suddivisione in 4 aree:

- Qualità percepita
- Qualità erogata
- Qualità progettata
- Qualità attesa

I livelli di servizio (e gli indicatori di qualità) servono a misurare la qualità erogata rispetto a quella progettata e spesso non sono allineati alle aspettative degli utenti.



Premettiamo che la verifica dei livelli di servizio non è una semplice presa d'atto di quanto rendicontato dal fornitore, ma un'attività specialistica che sottende delle verifiche dirette. In particolare:

- Verifica del processo formale proposto dal Fornitore e coerenza rispetto a quanto previsto dal CT
- Verifica del processo di raccolta dei dati elementari, analisi e misurazione dei livelli di servizio
- Verifica del processo di erogazione dei servizi da parte del fornitore e della relativa produzione dei dati elementari

Al termine di queste verifiche è possibile fornire il riscontro oggettivo necessario per certificare il processo di misurazione dei livelli di servizio e, di conseguenza, considerare affidabili le misure del Fornitore.

L'attività di verifica e controllo dei livelli di servizio dichiarati dal fornitore a questo punto diviene attività ordinaria, a meno di visite ispettive.

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Livelli di servizio



L'attività di verifica e controllo dei livelli di servizio dichiarati dal fornitore a questo punto diviene attività ordinaria, a meno di visite ispettive.

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Livelli di servizio

Lo scopo del capitolo su «livelli di servizio» è presentare una visione integrata e storicizzata dell'andamento della qualità della forniture misurata attraverso i livelli di servizio e i KPI.

Particolare attenzione deve anche essere data a:

- Trend di LdS sfiorati;
- Trend di LdS molto vicini alla soglia;
- Alla qualità attesa e percepita degli utenti che non risulta allineata alla qualità pianificata ed erogata.

Periodo	Anno	LdS	N.ro LdS in Transitorio	LdS rispettati	% LdS rispettati	LdS non applicabili	% Lds non applicabili	LdS non rispettati
I TRIM	2016	63	0	40	63%	14	22%	9
II TRIM	2016	63	0	39	62%	15	24%	9
III TRIM	2016	63	0	38	60%	15	24%	10
IV TRIM	2016	63	0	38	60%	15	24%	10
I TRIM	2017	63	0	39	62%	14	22%	10
II TRIM	2017	63	0	36	57%	17	27%	10
III TRIM	2017	63	0	36	57%	18	29%	9
IV TRIM	2017	63	0	34	54%	20	32%	9
I TRIM	2018	63	0	33	52%	20	32%	10
II TRIM	2018	63	0	32	51%	22	35%	9
III TRIM	2018	63	0	35	56%	19	30%	9
IV TRIM	2018	63	0	38	60%	14	22%	11
TOTALE		1110	22	656	59%	290	26%	164

Rapporto di avanzamento contrattuale

4. Esecuzione del contratto

Livelli di servizio

Esclusivamente per i livelli di servizio fuori soglia è opportuno indicare esplicitamente i livelli di servizio, con le seguenti informazioni:

- Descrizione Lds
- Soglia prevista
- Misura effettiva
- Storico della misura (quante volte ad esempio in un anno è fuori soglia ovvero se lo sfioramento è periodico...)
- Gestione delle penali associate

Id	Lds	Soglia	I trim 18	II trim 18	III trim 18	IV trim 18
IQ01	Assistenza	8 ore	>=12	<=8	>=12	>=12

Id	Lds	Soglia	I trim 19	II trim 19	III trim 19	IV trim 19
IQ01	Assistenza	8 ore	>=12	<=8	<=8	<=8

- ✓ Analisi cause: il fornitore riferisce che.....
- ✓ E' in corso il processo di gestione delle penali
- ✓ Amministrazione ha comminato le penali pari a

Azioni previste:

- ✓ Sono in corso le azioni correttive
- ✓ E' stata aperta una non conformità...

Particolare attenzione deve essere posta alle seguenti considerazioni:

- ✓ un LdS sfiorato può non rappresentare una criticità
- ✓ più LdS sfiorati associati ad un servizio o ad un'attività in un periodo determinato possono indicare performance degradate con rischi per il progetto
- ✓ Un LdS con misurazioni molto prossime alla soglia, pur in assenza di sforamenti, può indicare sofferenza o performance degradate.

Per questo è sempre necessario avere piena conoscenza non solo del valore del LdS nel periodo, ma anche le sue serie storiche.

Performance degradate o LdS sfiorati possono richiedere un'analisi da parte del fornitore per verificare le cause ovvero una visita ispettiva da parte dell'Amministrazione sui servizi specifici.

Altra particolare attenzione deve essere posta nel caso di livelli di servizio o KPI “non applicabili”.

In caso di Livelli di Servizio “non applicabili”, è necessario segnalarlo ppropriatamente specificando le motivazioni. In particolare è necessario specificare se la “non applicabilità” è relativa al periodo esaminato oppure all’intero impianto contrattuale. In quest’ultimo caso descrivere sinteticamente le motivazioni ed anche gli impatti a livello contrattuale (ad es. applicabilità delle penali).

In questo capitolo, se applicabile, devono essere riportate le informazioni relative ai progetti cosiddetti innovativi, ovvero riguardanti le tecnologie emergenti, come individuate dal PCM ovvero dal Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione al digitale. In particolare, sono oggetto di particolare interesse i progetti relativi a:

- Applicazione della blockchain
- Applicazioni delle AI – intelligenza artificiale o machine learning
- Big data e/o condivisione patrimonio informativo
- Costituzione PSN e/o transizione al cloud di sistemi informativi complessi

In questo capitolo devono essere riportate le informazioni relative alle non conformità rilevate e alla loro gestione.

Una non conformità è il mancato rispetto di uno o più requisiti (contrattuali, relativi a normativa o standard). Quindi un qualsiasi accadimento che impatta sui requisiti rappresenta una non conformità da gestire, come ad esempio:

- Sforamento di un livello di servizio
- Incident
- Mancata consegna di un deliverable
- Mancata aderenza ad uno standard
- ...

Il livello e la gravità di una non conformità dipende dal contesto:

- ❑ Un singolo sforamento di un livello di servizio, relativo ad un servizio, non ripetuto nel tempo, rappresenta un non conformità da registrare, gestire l'eventuale penale e poi chiudere
- ❑ Un incident di sicurezza va valutato nella sua portata e nel suo impatto
- ❑ Il ripetersi di più eventi non conformi potrebbe rappresentare l'indice di un problema più grave, da analizzare

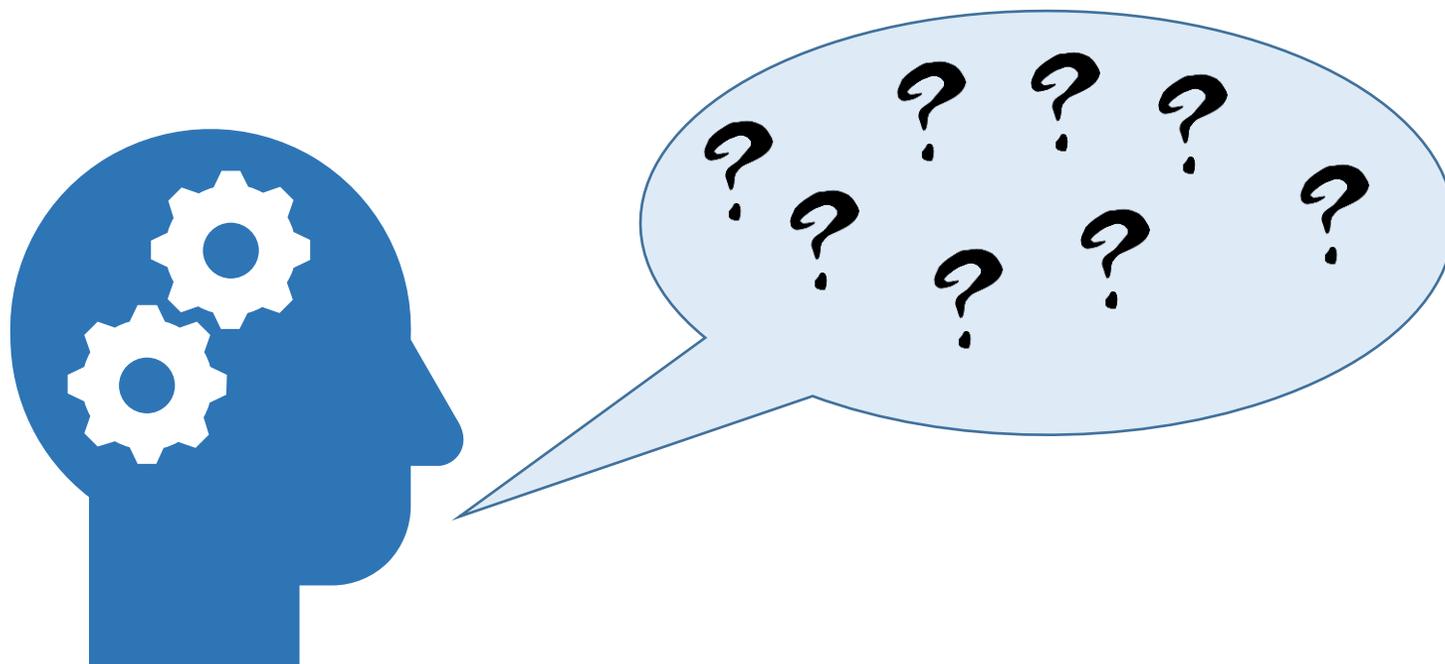
E' necessario rendicontare almeno le seguenti informazioni:

- ✓ Stato delle non conformità (aperte, concluse);
- ✓ Pianificazione delle azioni correttive (destinatario dell'azione, data di inizio e di fine previste);
- ✓ Consuntivazione delle azioni correttive (data di inizio e di fine effettive, esiti)
- ✓ Eventuali problem associati
- ✓ Gestione del problem

Il Responsabile del Monitoraggio in questo capitolo può presentare al RTD, al RUP o al DEC del contratto, alcune indicazioni o suggerimento al fine di migliorare la governance del contratto stesso. Ad esempio:

- Prevedere delle visite ispettive su particolare processi di erogazione di servizio del fornitore che presentano criticità o non conformità
- Prevedere supporti tecnici specifici per alcuni progetti
- Prevedere la necessità di varianti in caso di sofferenza di progetti/servizi
- Prevedere la revisione di KPI o LDS non applicabili
-

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