



**consip**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE  
MODELLI DEI DELIVERABLE**

**AFFIDAMENTO DI UN ACCORDO QUADRO EX ART. 54, COMMA 3, DEL D. LGS. N. 50/2016, SUDDIVISO IN 9 LOTTI, AVENTE  
AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI DIGITAL TRANSFORMATION PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

**ID 2069**



## INDICE

1.	Deliverable <i>Strategia digitale</i> .....	3
2.	Deliverable <i>Piano Strategico ICT</i> .....	4
3.	Deliverable <i>Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione</i> .....	5
4.	Deliverable <i>Modello di erogazione del servizio digitale</i> .....	6
5.	Deliverable <i>Processo digitale</i> .....	7
6.	Deliverable <i>Mappa delle competenze as is</i> .....	8
7.	Deliverable <i>Mappa delle competenze to be</i> .....	9

## 1. Deliverable *Strategia digitale*

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Quadro normativo
- Strategia digitale as is
- Obiettivi strategici di digitalizzazione dell'Amministrazione
  - Ambiti di intervento
  - Indicatori di raggiungimento degli obiettivi strategici
    - Modalità di misura e periodicità
    - Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Indicatori generali di digitalizzazione
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Indicatori specifici di digitalizzazione
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Roadmap digitalizzazione
- Obiettivi ICT collegati agli obiettivi strategici di digitalizzazione
- Valutazione economica degli obiettivi strategici
  - Budget e investimenti previsti
  - Piano di spesa per roadmap di digitalizzazione
- Analisi dei rischi collegati alla strategia digitale
  - Misure di contenimento del rischio
  - Modalità di misurazione/rilevamento del rischio

## 2. Deliverable *Piano Strategico ICT*

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Quadro normativo e Piano Triennale AgID
- Piano strategico ICT as is
- Obiettivi strategici ICT dell'Amministrazione
  - Programmi di intervento
  - Indicatori di raggiungimento degli obiettivi strategici ICT
    - Modalità di misura e periodicità
    - Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Indicatori generali di digitalizzazione
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Indicatori specifici di digitalizzazione
    - Misura iniziale
    - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi
  - Roadmap ICT
    - Roadmap complessiva
    - Roadmap dei programmi di intervento
- Valutazione economica degli obiettivi strategici ICT
  - Budget e investimenti previsti
  - Piano di spesa per roadmap di digitalizzazione
- Analisi dei rischi collegati al Piano Strategico ICT
  - Misure di contenimento del rischio
  - Modalità di misurazione/rilevamento del rischio

### 3. Deliverable *Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione*

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Quadro normativo
- Servizi erogati dall'Amministrazione
  - Descrizione sintetica di tutti i servizi erogati dall'Amministrazione
  - Descrizione sintetica dei servizi digitali erogati dall'Amministrazione
- Mappa *as is* dei servizi digitali dell'Amministrazione
  - Mappa del servizio<sup>1</sup> digitale
    - Ambito del servizio digitale
    - Obiettivo del servizio digitale
    - Utenza di riferimento
    - Livello di digitalizzazione attuale
    - Modalità di accesso al servizio
    - Servizi collegati
- Mappa *to be* dei servizi digitali dell'Amministrazione
  - Analisi degli impatti della strategia digitale sull'erogazione dei servizi
  - Sintesi dei nuovi servizi digitali
  - Mappa del servizio<sup>2</sup> digitale
    - Ambito del servizio digitale
    - Obiettivo del servizio digitale
    - Utenza di riferimento
    - Livello di digitalizzazione attuale
    - Modalità di accesso al servizio
    - Servizi collegati
    - Indicatori per il monitoraggio del servizio
      - Modalità di misura e periodicità
      - Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
      - Misura iniziale
- Indicatori generali e specifici di digitalizzazione per il monitoraggio Organismi di coordinamento e controllo
  - Misura iniziale
  - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi

<sup>1</sup> Da compilare per ciascun servizio erogato dall'Amministrazione in modalità digitale.

<sup>2</sup> Da compilare per ciascun servizio erogato dall'Amministrazione in modalità digitale.

Classificazione del documento: Consip Public

Affidamento di un Accordo Quadro ex art. 54, comma 3, del d. lgs. n. 50/2016, suddiviso in 9 lotti, avente ad oggetto l'affidamento di servizi di Digital Transformation per le Pubbliche Amministrazioni

Appendice 3 al CT Speciale – Modelli dei deliverable

#### 4. Deliverable *Modello di erogazione del servizio digitale*

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Descrizione del servizio
- Modello di erogazione *as is* del servizio
  - Canali di erogazione/fruizione del servizio digitale
  - Componenti di servizio digitale utilizzate
  - Descrizione degli utenti destinatari
  - Elementi organizzativi di supporto all'erogazione del servizio digitale
  - Costi di fruizione per l'utenza
  - Normativa di riferimento
  - Elementi funzionali alla erogazione
- Modello di erogazione *to be* del servizio
  - Analisi degli impatti della strategia digitale sull'erogazione del servizio
  - Canali di erogazione/fruizione del servizio digitale
  - Componenti di servizio digitale utilizzate
  - Descrizione degli utenti destinatari
  - Servizi collegati
  - Elementi organizzativi di supporto all'erogazione del servizio digitale
  - Costi di fruizione per l'utenza
  - Normativa di riferimento
  - Elementi funzionali alla erogazione
  - Indicatori per il monitoraggio dell'erogazione del servizio
    - Modalità di misura e periodicità
    - Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
    - Misura iniziale
- Indicatori generali e specifici di digitalizzazione per il monitoraggio Organismi di coordinamento e controllo
  - Misura iniziale
  - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi

## 5. Deliverable *Processo digitale*

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Descrizione sintetica del servizio digitale
- Processo digitale sotteso all'erogazione del servizio digitale
  - flusso di interazione tra utente del servizio e Amministrazione
  - Descrizione dell'interazione<sup>3</sup>
    - tipologia e del contenuto degli input e degli output del *task* di processo
    - modalità e del formato con cui tale input/output è fornito
- Modello di erogazione *to be* del servizio
  - Analisi degli impatti della strategia digitale sull'erogazione del servizio
  - Canali di erogazione/fruizione del servizio digitale
  - Componenti di servizio digitale utilizzate
  - Descrizione degli utenti destinatari
  - Elementi organizzativi di supporto all'erogazione del servizio digitale
  - Processi collegati
  - Costi di fruizione per l'utenza
  - Normativa di riferimento
  - Elementi funzionali alla erogazione
  - Indicatori per il monitoraggio dell'erogazione del servizio
    - Modalità di misura e periodicità
    - Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
    - Misura iniziale
- Indicatori generali e specifici di digitalizzazione per il monitoraggio Organismi di coordinamento e controllo
  - Misura iniziale
  - Misura attesa al raggiungimento degli obiettivi

Inoltre, nel caso in cui l'acquisizione del servizio L2.S2 preveda il disegno di più processi digitali, il deliverable complessivo dovrà contenere:

- quanto sopra espresso per ciascun processo disegnato,
- la roadmap e il dettaglio delle milestone di consegna dei processi.

<sup>3</sup> Per ogni task del processo.

## **6. Deliverable *Mappa delle competenze as is***

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Modalità di assessment, analisi e valutazione utilizzata
- Censimento delle professionalità presenti presso l'Amministrazione:
  - Professionalità presenti
  - Numero di risorse e seniority per ciascuna professionalità
- Analisi dei vincoli organizzativi





## **7. Deliverable *Mappa delle competenze to be***

Si riporta di seguito l'indice minimo dei contenuti del deliverable.

- Contesto dell'Amministrazione
- Sintesi della mappa delle competenze *as is*
- Descrizione delle professionalità *to be*
- Progettazione dell'intervento di rilevazione del livello di copertura
  - modalità di rilevazione,
  - perimetro dei contenuti rilevati,
  - modalità di interazione con il personale dell'Amministrazione
  - modalità di presentazione della mappa delle competenze *to be*
- Valutazione del gap di competenze
  - Profili assimilabili
  - Gap di competenze e seniority
- Modalità di integrazione delle competenze non presenti