

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE MODELLI DEI DELIVERABLE

Accordo Quadro ex art. 59 del D.lgs. N. 36/2023, suddiviso in 5 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA

ID 2865

INDICE

1.	Deliverable <i>Strategia digitale</i>	3
2.	Deliverable <i>Piano Strategico ICT</i>	4
3.	<i>Format Piano Triennale per l'informatica 20XX-20XX di nomePA</i>	5
4.	Deliverable <i>Mappa dei servizi digitali dell'Amministrazione</i>	6
5.	Deliverable <i>Modello di erogazione del servizio digitale</i>	8
6.	Deliverable <i>Processo digitale</i>	9
7.	Deliverable <i>Mappa delle competenze as is</i>	10
8.	Deliverable <i>Mappa delle competenze to be</i>	11
9.	<i>Format Modello di maturità nell'adozione dell'IA</i>	12

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
 - Target degli interventi
 - 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
 - Roadmap digitalizzazione
- Obiettivi del Decennio Digitale Europeo collegati agli obiettivi strategici di digitalizzazione
- Ruolo ed obiettivi Ufficio RTD
- 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
- Governance
 - Rilevazioni utili alla governance PT 2024-2026

Si evidenzia che, nel caso in cui la strategia digitale preveda l'uso di soluzioni di IA, ogni sezione del documento deve prevedere un focus specifico sulle tematiche inerenti l'IA. A titolo esemplificativo e non esaustivo,

- *Contesto dell'Amministrazione*
Descrivere il contesto interno rispetto a dati, infrastrutture e competenze disponibili per l'adozione di soluzioni di IA
- *Strategia digitale as is*
Analizzare il livello di maturità dell'Amministrazione sull'IA e descrivere eventuali casi d'uso IA già implementati o in fase pilota
- *Obiettivi strategici di digitalizzazione dell'Amministrazione*
Definire obiettivi specifici legati all'adozione di soluzioni di IA (es. automazione processi, personalizzazione servizi, miglioramento sicurezza), elencando i processi e servizi in cui si prevede l'introduzione di tali soluzioni
- *Indicatori di raggiungimento degli obiettivi strategici*
Inserire indicatori specifici per misurare l'efficacia, l'efficienza, l'impatto, la conformità, la user experience, l'equità e la sostenibilità delle soluzioni IA
- *Analisi dei rischi collegati alla strategia digitale*
Analizzare rischi specifici legati all'IA (normativi, etici, tecnici, operativi).

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Accordo Quadro ex art. 59 del D.lgs. N. 36/2023, suddiviso in 5 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – ID 2865

Appendice 3 al CT Speciale – Modelli dei deliverable

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
 - Target degli interventi
 - 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
 - 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
 - Strumenti di acquisto
- Analisi dei rischi collegati al Piano Strategico ICT
 - Misure di contenimento del rischio
 - Modalità di misurazione/rilevamento del rischio
- Governance
 - Rilevazioni utili alla governance PT 2024-2026

3. *Format Piano Triennale per l'informatica 20XX-20XX di nomePA*

Il Format è disponibile sul portale AgID

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>

4. Deliverable *Mapa 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
- Mapa *as is* dei servizi digitali dell'Amministrazione
 - Mapa del servizio¹ digitale
 - Ambito del servizio digitale
 - Obiettivo del servizio digitale
 - Utenza di riferimento
 - Livello di digitalizzazione attuale
 - Modalità di accesso al servizio
 - Servizi collegati
 - Caratteristiche minime
 - interoperabilità by design,
 - sicurezza e privacy by design,
 - once only,
 - transfrontaliero by design,
 - codice aperto.
- Mapa *to be* dei servizi digitali dell'Amministrazione
 - Analisi degli impatti della strategia digitale sull'erogazione dei servizi
 - Sintesi dei nuovi servizi digitali
 - Mapa del servizio² digitale
 - Ambito del servizio digitale
 - Obiettivo del servizio digitale
 - Utenza di riferimento
 - Livello di digitalizzazione attuale
 - Modalità di accesso al servizio
 - Servizi collegati
 - Caratteristiche minime
 - interoperabilità by design,
 - sicurezza e privacy by design,
 - once only,
 - transfrontaliero by design,
 - codice aperto.
 - Indicatori per il monitoraggio del servizio
 - Modalità di misura e periodicità

¹ Da compilare per ciascun servizio erogato dall'Amministrazione in modalità digitale.

² Da compilare per ciascun servizio erogato dall'Amministrazione in modalità digitale.

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Accordo Quadro ex art. 59 del D.lgs. N. 36/2023, suddiviso in 5 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – ID 2865

Appendice 3 al CT Speciale – Modelli dei deliverable

- Modelli di reportistica necessari al tracciamento degli indicatori
 - Misura iniziale
- Governance
 - Rilevazioni utili alla governance PT 2024-2026

5. 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
- Governance
 - Rilevazioni utili alla governance PT 2024-2026

6. 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'interazione³
 - tipologia e contenuto degli input e degli output del *task* di processo
 - modalità e 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
- Governance
 - Rilevazioni utili alla governance PT 2024-2026

Inoltre, nel caso in cui l'acquisizione del servizio L1.D2 o L2.D2 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.

Si precisa che il processo è inteso come funzionale all'erogazione di un servizio e pertanto deve essere disegnato in relazione al servizio e alla sua erogazione. Laddove l'Amministrazione non avesse acquisito e non intendesse acquisire anche il servizio di disegno del modello di erogazione del servizio digitale, sarà quest'ultima a fornire gli elementi caratterizzanti del modello di erogazione. In tale ultimo caso, sarà quindi onere del Fornitore tener conto del modello di erogazione per la definizione del processo.

³ Per ogni task del processo.

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Accordo Quadro ex art. 59 del D.lgs. N. 36/2023, suddiviso in 5 lotti, per l'affidamento di servizi specialistici di supporto alla Digital Transformation per la PA – ID 2865

Appendice 3 al CT Speciale – Modelli dei deliverable

7. 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

8. 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

9. Format *Modello di maturità nell'adozione dell'IA*

Il Format si riferisce all'Allegato A delle *Linee Guida AgID per l'adozione di Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione*, disponibile sul portale AgID:

https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2025-02/Linee_Guida_adozione_IA_nella_PA.pdf