

Innovare la Governance dell'ICT per ottenere qualità e creare valore

Servono i profili professionali ICT giusti

Marco Gentili

Centro Nazionale per l'Informatica nella PA



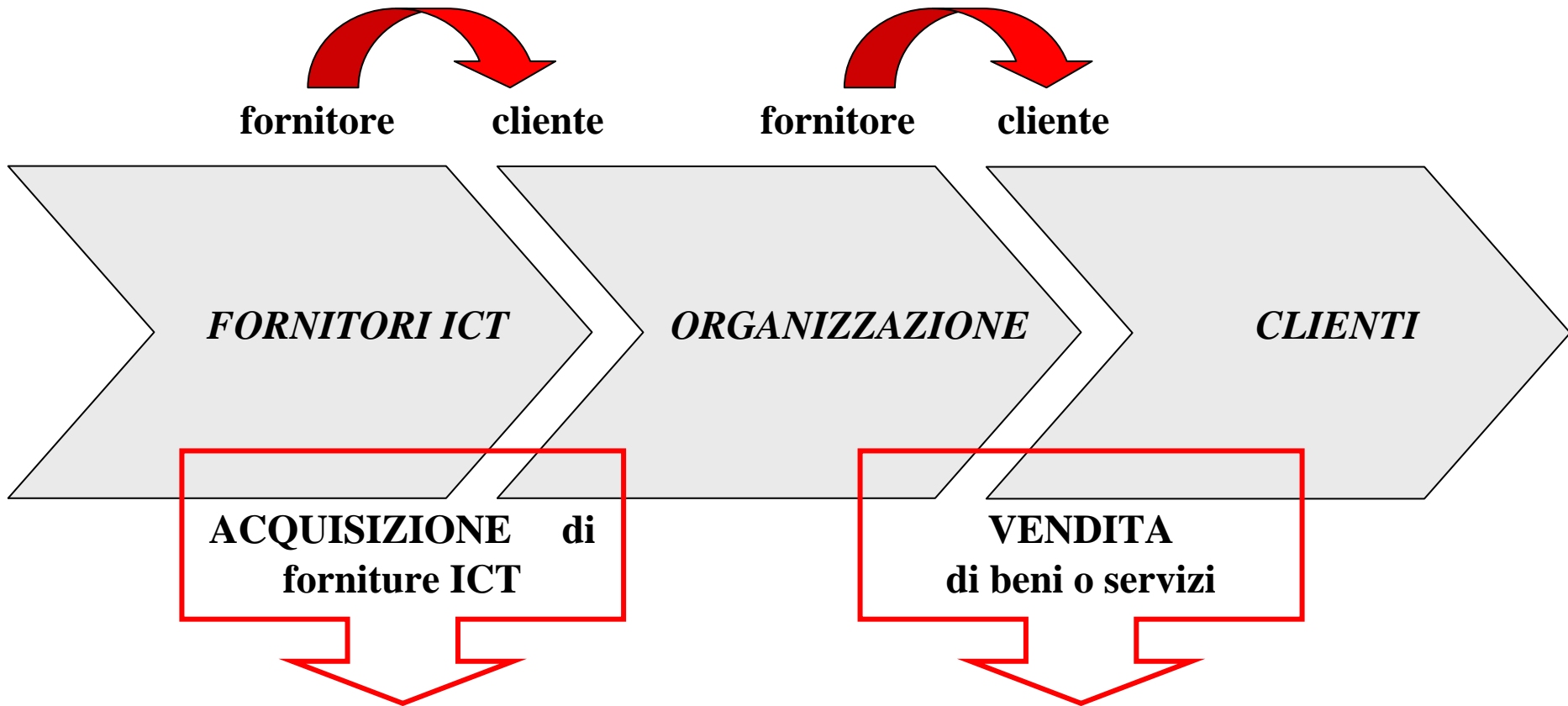
Domanda ed Offerta ICT

- **Domanda ICT**, frammentata e mirata a contenere i costi
 - sottovalutata integrazione e **qualità** dell'offerta
 - svilite le **professionalità** ICT
- **Offerta ICT**, inadeguata per distonia comunicativa
 - le organizzazioni acquirenti parlano di **business**
 - i fornitori ICT di **tecnologie**
- **Governance dell'ICT**, carente per PA e PMI
 - adeguatezza delle strutture organizzative
 - procedure di selezione del fornitore
 - metodo per la definizione dei contratti
 - capacità relazionali
 - competenze nella gestione delle scelte tecnologiche



Qualità su tutta la catena cliente-fornitore

- **Qualità**, attributo principale della costruzione del valore sull'intera catena cliente-fornitore unico flusso di processi scomponibili in specifiche attività da gestire con qualità





Acquisire Forniture ICT di Qualità

- **Ottenere qualità dai Fornitori ICT per creare valore e fornire qualità ai Clienti dell'organizzazione acquirente**
- Gestione del rapporto tra Organizzazione e Fornitore ICT condizionata dal rischio di trovarsi in posizione di dipendenza
 - contratti inadeguati al governo
 - scarsa cultura di management, qualità, organizzazione
- **Governance dell'ICT**, per garantire un rapporto paritetico
 - **controllo strategico**
 - riconoscimento dell'**autonomia del Fornitore** che individua le modalità di realizzazione innovazione
 - **valutazione delle performance** del Fornitore
 - **verifica della qualità** delle prestazioni ricevute



Risposte concrete a domande operative

- **Come correlare la qualità alla missione istituzionale** ed alle esigenze della PA, nell'impostazione di una strategia di acquisizione delle forniture ICT
- **Come richiedere la qualità necessaria** nell'appalto pubblico di forniture ICT
- **Come dare un prezzo alla qualità**
 - Definandola
 - Misurandola
 - Pretendendola
- **Come valutare la qualità offerta** in fase di gara
- **Come formalizzare la qualità richiesta** nel contratto
- **Come verificare la qualità ottenuta** nell'azione di governo del contratto



Approccio Situazionale

- Presentare per ogni aspetto le diverse soluzioni (opzioni) possibili descrivendone:
 - caratteristiche
 - contesto d'uso
 - vantaggi (pro) e svantaggi (contro)

- Pluralismo delle soluzioni
 - **Nessuna soluzione è mai la migliore o peggiore in assoluto**
 - **Possibilità per chiunque di suggerire la soluzione preferita**



Condivisione dei Contenuti

- Partecipazione ai lavori coordinati dal CNIPA di Amministrazioni, Associazioni di categoria e Fornitori ICT
 - integra i diversi punti di vista della amministrazione appaltante e del fornitore
 - permette ad entrambe le parti di conoscere le proprie ragioni e motivazioni
 - consente di imparare insieme per migliorare le logiche di appalto e di offerta
- **Approccio inedito ed innovativo per la condivisione dei contenuti**



Community

proporre, condividere e diffondere

- **Amministrazioni Centrali, Locali e Società ICT pubbliche**
- **Confindustria Servizi Innovativi e tecnologici (Assinform, Assoconsult)**
- **Associazione Italiana Cultura Qualità (AICQ)**
- **Associazione Italiana Information Systems Auditor (AIEA)**
- **Associazione Italiana Calcolo Automatico (AICA)**
- **Associazione Profess. Consulenti di Direzione e Organizzazione (APCO)**
- **Consiglio Nazionale degli ingegneri (CNI)**
- **Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI, UNINFO)**
- **Federaz. Nazi. Ass. Professionisti di Information Management (FIDAINFORM)**
- **Gruppo Utenti Function Point Italia (GUFPI-ISMA)**
- **Istituto Italiano di Project Management (ISIPM)**
- **IT Service Management Forum Italia (itSMF)**
- **Project Management Institute (PMI)**



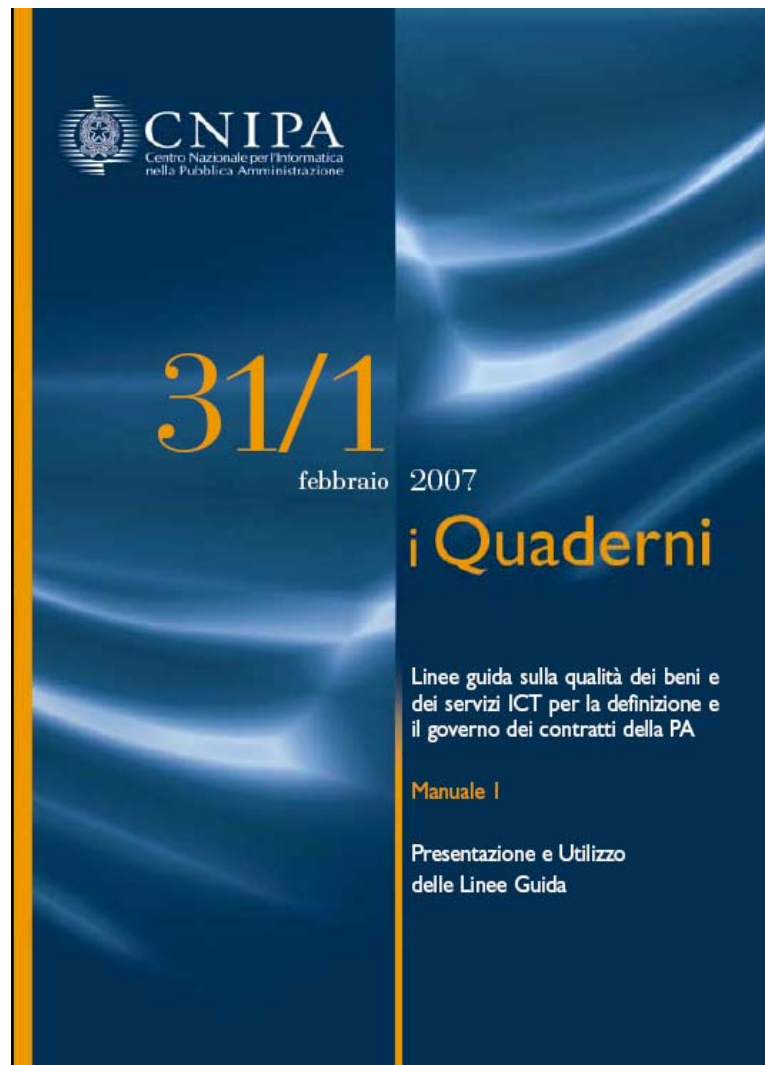
Linee guida per la qualità delle forniture ICT canali di distribuzione

■ www.cnipa.gov.it

Sezione

Qualità delle forniture ICT

- Manuali continuamente aggiornati, formati editabili
- Convegni e Formazione
- Testimonianze di adozione
- Commenti, suggerimenti, osservazioni, domande
- Customer satisfaction





Linee guida per la qualità delle forniture ICT canali di distribuzione

www.confindustriasi.it

Sezione
Segnalazioni

Progetto pubblica POC Rome


CONFINDUSTRIA


IMPRESE X INNOVAZIONE

Governare l'innovazione ICT

Questa guida è stata realizzata grazie al contributo di Cnipa (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Le guide di questa collana sono supervisionate da un gruppo di esperti di imprese e associazioni del sistema Confindustria, partner del Progetto Ixi:
Between SpA, Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, Ecs Italia, Gruppo Spee, Hewlett Packard Italiana, Ibm Italia, Idc Italia, Microsoft, Telecom Italia SpA.

Suggerimenti per migliorare l'utilità di queste guide e per indicare altri argomenti da approfondire sono più che benvenuti:
toolkit@confindustria.it


CONFINDUSTRIA

<http://ixi.confindustria.it>





Linee Guida Struttura Logica

1 Manuale d'uso - Presentazione e utilizzo delle Linee Guida

definizione di strategie di acquisizione

analisi di fattibilità

selezione del fornitore

definizione del contratto

governo del contratto

valutazione in itinere e ex-post

2 Manuale applicativo
Come correlare qualità e missione?

8 Manuale applicativo
Come dare un prezzo alla qualità?

3 Manuale applicativo
Come valutare la qualità offerta?

5 Manuale applicativo
Come richiedere la qualità necessaria ?

7 Manuale applicativo
Come verificare la qualità ottenuta?

10 Manuale applicativo
Come valutare l'impatto della qualità?

11 Manuale applicativo
Come organizzare la funzione ICT?
EUCIP

4 Manuale operativo
Come formalizzare la qualità richiesta?

6 Manuale di riferimento
Modelli per la qualità forniture ICT

12 Manuale applicativo – Reingegnerizzazione dei procedimenti amministrativi

9 Manuale di riferimento - Dizionario delle Best Practices

ITIL

COBIT

CMMI

PM Bok

Prince 2

Iso 9001

Iso 20000

Iso 27000

Iso 10006



Qualità, per l'appalto delle forniture ICT

l'uso delle Linee guida determina concreti vantaggi

■ ... per le Amministrazioni e le PMI non ICT

- che per essere competitive devono innovare utilizzando le tecnologie ICT come fattore abilitante
- che non sanno gestire adeguatamente l'acquisizione delle forniture ICT ed il rapporto con i loro fornitori
- migliora la qualità dei servizi ICT acquisiti all'esterno
- accelera la definizione dei contratti ICT
- facilita la redazione degli atti di gara
- ne rende più omogenei i contenuti
- permette di utilizzare le best practices
- aumenta la cultura in tema di forniture ICT



Qualità, per una politica industriale dell'ICT

l'uso delle Linee guida determina concreti vantaggi

■ ... anche per i Fornitori ICT

- aumenta la trasparenza delle gare
- attribuisce giusto valore alla qualità dei servizi offerti
- migliora/standardizza la descrizione dei servizi richiesti
- semplifica l'offerta e ne riduce i costi

■ ... anche per le PMI ICT

- che devono offrire servizi assicurando qualità ad un prezzo equo ai clienti e non sanno gestire adeguatamente i processi di offerta
- che si trovano spesso confinate in situazioni di subappalto (body rental alle grandi imprese) e non riescono ad evolvere sistemi produttivi e competenze



Linee guida per la qualità delle forniture ICT

evoluzione per il triennio 2008-2010

- **Modelli organizzativi e profili professionali per il governo dell'ICT**
 - **Dizionario delle Best Practices e degli Standard**

COBIT	ISO 9001
ITIL V3	ISO 20000
CMMI	ISO 27000
PMBOK	ISO 10006
PRINCE 2	
 - **Valutazione in itinere ed ex post di contratti e progetti ICT**
 - **Business Process Reengineering**
 - **Comunicazione dei risultati dei progetti di innovazione tecnologica ed organizzativa**
-



Modelli organizzativi e figure professionali

nuovo manuale delle Linee guida

- **Descrizione profili professionali dell'offerta ICT**
 - **Adozione dello standard europeo EUCIP per le Linee guida del CNIPA**
 - 21 profili professionali
 - syllabus delle competenze (in inglese)
 - **Descrizione dei profili professionali in italiano**
 - Breve presentazione
 - Attività espletate
 - Skill richiesti in riferimento al syllabus
 - Altre denominazioni correntemente utilizzate



Modelli organizzativi e figure professionali

nuovo manuale delle Linee guida

- **Correlazione forniture ICT / profili professionali**
 - **Definizione dei Cicli di Vita delle forniture ICT**
 - 38 Classi di fornitura definite dalle linee guida
 - 480 attività relative alle classi di fornitura
 - % peso attività sul ciclo di vita di ogni classe di fornitura
 - **CHI fa CHE COSA**
 - Profili professionali essenziali e opzionali per attività
 - **Identificazione dei MIX professionali**
 - % effort del profilo professionale per attività



Modelli organizzativi e figure professionali

nuovo manuale delle Linee guida

■ **Identificazione funzioni per la Governance ICT**

- **Funzioni elementari** con le quali costruire la funzione ICT interna all'organizzazione acquirente
 - Missione
 - Processi gestiti
 - Profili professionali

■ **Descrizione profili prof. per la Governance ICT**

- **Creazione di nuovi profili** per la PA e PMI
 - Da definirsi coerentemente alle modalità descrittive dello standard EUCIP
 - Estensione del syllabus



Modelli organizzativi e figure professionali

nuovo manuale delle Linee guida

■ Gruppo di lavoro

- AICA
- CNIPA
- Confindustria servizi innovativi e tecnologici
- Ministero dell'Economia e delle Finanze (RGS)

■ Piano lavori

- **Gen 08** costituzione gruppo ed avvio lavori
- **Lug 08** inserimento profili EUCIP nelle Linee guida
- **Set 08** traduzione profili EUCIP in italiano
- **Ott 08** descrizione profili per la governance ICT
- **Nov 08** evento di presentazione
- **Dic 08** condivisione bozza manuale con stakeholder
- **Feb 09** pubblicazione manuale



Modelli organizzativi e figure professionali

nuovo manuale delle Linee guida

■ Provocazione

- **Che cosa è un Capo progetto ?** **FACILE**
- **Chi è un Capo Progetto ?** **DIFFICILE**

■ **Valutare l'utilizzabilità delle certificazioni ...**

- **sistemi produttivi**
- **persone fisiche**

■ **... per la gestione della relazione cliente-fornitore**

- **selezione del fornitore**
- **valutazione della qualità delle offerte**
- **definizione dei contratti ICT**
- **governo dei contratti ICT**