

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

[La qualità ed il prezzo nelle gare ICT della P.A.](#)

Si è svolto recentemente, il 20 luglio 2010, un interessante convegno organizzato dall'Inforav sul tema della qualità e del prezzo nelle gare ICT della P.A.

Introdotta dall'Ing. Maurizio Bufalini ha visto la partecipazione dei principali attori del settore moderati da Gianni Bisogni della fondazione Formit. Hanno partecipato come relatori (Fabio Pistella di Digit PA, Alberto ZAINO dirigente dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti di lavoro, servizi e forniture, Federico ALKER Direttore delle relazioni istituzionali CONSIP e primari esponenti di Assinform, AICA, Forum delle Competenze digitali, Mondo universitario.

Senza alcuna presunzione di completezza si riportano di seguito in modo schematico le dicotomie e i concetti principali all'interno dei quali, a mio avviso, si è svolta l'interessante discussione che mi ha indotto delle considerazioni di sintesi che riporto qui di seguito per raccogliere da voi commenti, critiche e/o comunque pareri utili al confronto e all'evoluzione del dibattito.

Dicotomie principali:

- ? Oggetto ICT: Software/Hardware (vari) – Servizi/Forniture (ZAINO) – Sw come opera d'arte/Sw come prodotto industriale (BISOGNI)
- ? Costi ICT: Costo industriale/Costo finale, costo dell'efficienza/non costo della manodopera (sui servizi) (PISTELLA)
- ? Prezzi: valore del servizio digitale/no tutto gratis in rete (PISTELLA)
- ? Capitale Umano: dipendenti/lavoratori a progetto -
- ? Servizio: Qualità promessa/erogata – qualità attuale/prospettica – Servizi/Risultato – qualità percepita dall'utente/qualità richiesta – Modi d'uso effettivo del servizio/modi previsti – Efficienza per gli utenti/per l'erogatore, voler fare/non dover fare a tutti i costi i servizi dalla PA (PISTELLA), monitoraggio ex ante/ex post (PISTELLA)
- ? Forniture: a catalogo/ a commessa (PISTELLA)
- ? Gare: criterio prezzo minimo/offerta più vantaggiosa – ribasso forte/ribasso minimo limitato

Concetti principali

- ? Reputazione (ZAINO) – Banca dati storica delle Forniture (BISOGNI)
- ? Prezzo: con asintoto quasi fisso (ALKER), prezzi unitari bassi e quantità sovrastimate (PISTELLA), prezzi bassi e subappalti non dichiarati (PISTELLA), Rinegoziazione del prezzo "ex post" (BISOGNI), Standard, modularità e Riuso (PISTELLA),
- ? Capitale umano: Competenze & Certificazione (BELLINI), Forbice dei prezzi a gg/uomo,
- ? Qualità: Modello di interpretazione,
- ? Mercato: mercato elettronico (PISTELLA),

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

- ? Servizi: valore dei servizi erogati (PISTELLA), importanza del Collaudo (BISOGNI), gare per accordi quadri, cordate complementari ed eterogenee con mutua assunzione di responsabilità (PISTELLA), qualificabilità in corsa dei nuovi partecipanti secondo il principio europeo, importanza delle specifiche funzionali dei risultati.

Riferimenti normativi

- ? CAD Codice Amministrazioni Digitali
- ? Riforma contabilità di Stato
- ? Riforma Brunetta sui dipendenti
- ? Codice De Lise Art. 81 e 82

Proprio punto di vista: che ne pensate?

La discussione è stata articolata e l'incontro sicuramente ad alto valore aggiunto per ogni partecipante suggerendo nuovi punti di vista e di riflessione sulla tematica. Al riguardo, anche alla luce dell'esperienza diretta in qualità di commissario di gara per delle amministrazioni pubbliche e di "controller" di progetti di grandi rilievo ho rilevato le seguenti esigenze di fondo:

1. Ridefinizione del "valore" reciproco scambiato nelle gare ICT e della sua relazione con il "prezzo" alla luce del nuovo contesto del mercato "2.0" e alla natura più o meno "digitale" dei beni/servizi.
2. Rivalutazione della centralità della "persona" soprattutto nell'erogazione dei servizi ICT.
3. Demarcazione delle tipologie di servizi/prodotti rilasciati in funzione del loro contenuto digitale e della loro senso strumentale o "finale".

Riguardo al **primo punto è fondamentale aver coscienza del "vero valore"** scambiato nelle attuali forniture ICT fra pubbliche amministrazioni ed aziende private e la relazione fra questa e il "prezzo".

E' esperienza quotidiana di tutti verificare che in talune fattispecie di servizi e prodotti ICT un "basso prezzo" corrisponde ad un "alto valore aggiunto" mentre in altre fattispecie c'è un rapporto lineare se non esponenziale fra prezzo e qualità: ad esempio Linux è sicuramente un software di qualità a prezzo quasi nullo mentre un bravo consulente ben pagato e dunque motivato può produrre per dieci consulenti incompetenti e/o demotivati. Ricordiamoci che l'informatica è quella scienza che rende possibile quello che fino a ieri era impossibile e fino all'altro ieri impensabile! La natura digitale del bene connessa all'economia di scala data dall'esser "de facto" uno standard dello specifico mercato può portare a prezzi fortemente scorrelati al "valore effettivo" trasmesso. L'equazione più valore maggior prezzo non tiene per tutti i beni digitali. Ma cerchiamo di procedere con ordine e capire quali siano gli elementi che rendono il mercato ICT così atipico.

A tal fine mi si consenta una breve digressione sulle tipologie del valore e sui criteri di quantificazione. Pur essendo ingegnere e non economista mi sembra si possano individuare almeno 3 approcci distinti che si sono affermati storicamente in successione. **La prima fase fu quella del baratto** fra beni che erano di "valore aggiunto specifico e particolare" per le rispettive parti, di poi è iniziata la **seconda fase della "moneta" e del "prezzo"** come criterio di quantificazione *universale* del valore che ha posto appunto il problema di "fissare il prezzo o valore universale". Al riguardo si sono affermati tre criteri principali: quello di sapore "marxista" che il valore del prodotto o risultato è nel numero di ore di lavoro necessario, quello più "liberista" che il valore del bene è dato dal mercato "perfetto" sempre alla ricerca

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

dell'equilibrio fra la domanda e l'offerta, quello più recente che assegna il valore al "valore aggiunto" apportato dal bene allo specifico compratore immerso nel suo "contesto *particolare*".

Per esemplificare ad un naufrago che non beve da 3 giorni non interessa sapere che nel "mercato ideale" una bottiglia d'acqua è scambiata ad 1 euro, lui pagherebbe ben volentieri tutto quello che ha essendo una questione di "vita o di morte" oppure, in modo più realistico, ricevere un SMS che ci avvisa che la tangenziale che stiamo per imboccare è bloccata vale ben oltre il "prezzo" del messaggio stesso.

Come possiamo ben vedere nell'ultimo criterio del valore aggiunto sta ritornando una attenzione nella fornitura alla dimensione "*particolare*" della stessa che prevede sempre uno specifico fornitore e uno specifico acquirente. Da questo punto di vista ci si sta allontanando dal concetto universale del mercato perfetto e del prezzo che tutto misura e regola in sé per tenere in debito conto di tutte le specificità della fornitura. D'altra parte questo ritorno al "particolare" dopo la fase "universale" non è tanto un "particolare specifico" quanto trova la sua identità nella "**tipologia di particolarità**" rappresentata dal concetto di "tipo di contesto specifico" in cui avviene la scelta e la transazione.

Mi rendo conto che il passaggio è "delicato" ma è "fondamentale" per cogliere lo sviluppo: esemplificando e ritornando all'esempio del naufrago o del pendolare non interessa sapere che il soggetto si chiama Rossi Mario e l'ora è le 11 del mattino quanto interessa il "tipo di contesto specifico" caratterizzabile dalla "correlazione" fra lo stato "disidratato" del soggetto e la disponibilità d'acqua, fra la necessità di percorrere a breve la tangenziale e l'informazione tempestiva della sua congestione. Questo salto di livello concettuale ci risolve anche molti problemi potenziali sulla "privacy" anche se al riguardo si è già scritto un altro post in questo blog. Ovviamente l'aggregazione dei comportamenti e la gestione delle "tipologie di contesti particolari" sono permesse soltanto oggi dalla sviluppo della società digitale dell'informazione che rende le produzioni più flessibili e rende possibile un tracciamento analitico e la relativa aggregazione di ogni singolo comportamento di acquisto e non (si pensi ai social networks).

Pertanto stiamo per entrare in una "**terza fase**" nella quale il valore si distacca sempre più dalla moneta come criterio oggettivo di misura, per colpa della sua universalità, per legarsi ai "**tipi di comportamenti sociali**" e alle "**preferenze**" degli attori del mercato rispetto al loro tipo di contesto. Come posso fare un prezzo "unico" per un bene che palesemente ha un forte valore aggiunto "diverso" per utenti diversi? I saldi, gli sconti, le promozioni, le fidelizzazioni e tutta una serie di strumenti evoluti di marketing esistono per risolvere proprio questa antinomia. All'impresa interessa "vendere" e soprattutto nel settore ICT dove c'è un'alta componente digitale, "vendere" in quantità per raggiungere le economie di scala che realizzino il massimo dell'efficienza e l'equazione atipica del bene digitale prima esposta "Prezzi bassi per un'alta qualità". Se poi per raggiungere questo obiettivo deve fare prezzi molto distinti per ogni tipo di utente o variarli molto nel tempo non importa anzi è prassi ormai consolidata che tutti i gadget tecnologici dopo un anno dall'uscita subiscono un forte un abbattimento del prezzo ma non certo del valore che aumenta grazie ai "fix" e alla risoluzione dei problemi emersi nella prima versione. Le parti della transazione cliente/venditore se prendessero maggiore coscienza ed attenzione del valore aggiunto "*reciproco*" della fornitura per il "tipo di contesto" potrebbe chiudere la transazione in tempi più veloci; molti venditori, smart buyer e le migliori campagne marketing sono basate su questo principio.

Ad esempio, giusto per fare un esempio aggiornato con la cronaca del momento, se dovessi vendere un telefonino che garantisce la totale impossibilità di intercettazione della conversazione per talune "tipologie di contesti d'uso" questa caratteristica rappresenta un notevole "valore aggiunto" che può giustificare un prezzo molto alto. Uno smart buyer potrebbe obiettare che pur essendo interessato essendoci già un sistema simile sul mercato (ad esempio Skype) a prezzo quasi nullo non è disposto a pagare un prezzo eccessivo. Il venditore potrebbe ribattere che il prezzo quasi nullo di Skype è dato dall'altissima economia di scala data dai milioni di utenti e pertanto essendo la caratteristica ben nota molto probabilmente già adesso Skype sta subendo notevoli pressioni da tutti gli organismi di sicurezza

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

degli stati in ottica antiterrorismo e probabilmente ha già rilasciato i codici di accesso se non sta a brevissimo per farlo, inoltre, l'abile venditore potrebbe dire che avere un incarico politico rilevante senza esser ingegnere informatico ed usare Skype per chiamare dal telefonino appare quasi una autodenuncia di telefonate con contenuti illegali. Si noti che nell'ultima argomentazione ciò che fa quasi "crollare" il valore aggiunto è la *condivisione dell'informazione della "scelta"* di usare Skype in un contesto di mobilità nel proprio ruolo politico. Alla fine l'utente desidera pagare il "valore percepito" che l'abile venditore fa coincidere il più possibile con il "valore aggiunto" al "tipo di contesto d'uso o di valutazione" dell'utente.

Al riguardo si legga anche il post su questo blog "[Il non valore aggiunto...della privacy](#)". In questa fase si può scoprire e valorizzare a beneficio di tutti il capitale attualmente ignorato delle "preferenze delle pubbliche amministrazioni" rispetto al loro specifico contesto. Si tratta di un processo "asintotico" ma già se ne avvertono molti segnali altrimenti poco "spiegabili".

Ritornando alle gare ICT, il Fornitore che vince una gara acquisisce subito non poco valore attraverso la *p_referenza* avuta da quel tipo di PA di quel tipo di soluzione. Questa poi può essere valorizzata sia nel tempo (il buon esito fornitura e l'idea proposta dal Dott. Bisogni di una banca dati storica degli esiti fornitura vanno in questa direzione) sia nello "spazio" attraverso la "generalizzazione" del "contesto d'uso" della scelta o preferenza avuta e relativa condivisione e comunicazione certificata da terzi. Ad esempio sapere su un portale gestito da terzi indipendenti che il piccolo comune X ha scelto con soddisfazione l'azienda Y per una sua tipica esigenza rappresenta un grande valore sia per il fornitore sia per tutte le altre migliaia di comuni "simili". In sintesi tutta la componente "marketing" tende ad essere assorbita dal meccanismo suddetto ma non solo. Considerando che *le forniture ICT hanno a che vedere con prodotti o servizi a forte contenuto "digitale" tale approccio innesca forti economie di scala che riducono ulteriormente i costi industriali introducendo nuovi livelli di efficienza e di risparmio per l'acquirente*. E' noto, infatti, che i beni digitali una volta prodotti hanno un costo inversamente proporzionale all'economia di scala che riescono a raggiungere ed in "teoria" meno costano e più hanno valore! (significa che sono molto diffusi e dunque sono usati e testati da una grande comunità di utenti che ne testimoniano così la qualità e l'affidabilità presente e futura). Ciò è dovuto al fatto che i costi di copia e moltiplicazioni dei beni digitali sono quasi nulli.

All'inverso il "responsabile" della PA o i "membri" della commissione di gara che hanno fatto una specifica "scelta primaria" in un dato "contesto" a loro volta, ricorsivamente, hanno fatto delle loro scelte storiche di "lavoro" nella loro vita che possono illuminare sulla competenza e/o motivazione e/o contributo nella scelta primaria. Quante volte un responsabile ex dipendente di un fornitore è condizionato dallo stesso nel suo nuovo ruolo? Oppure quante volte l'assenza di una esperienza pregressa nel settore e/o di una adeguata formazione tecnica condiziona negativamente la scelta dello stesso nell'ambito della gara ICT?

Qui si sovrappongono i valori "aggiunti" personali con quelli "aggiunti" dell'impresa". Nel caso di "contrapposizione" per valutare il vero "valore aggiunto" della scelta aziendale per tipologia di contesto è necessario sapere quale è stato il "valore aggiunto" delle persone attrici della scelta e dunque il "tipo di microcontesto" nel quale è maturata la scelta. Nel caso di "immedesimazione" la situazione è più semplice ed il valore aggiunto aziendale coincide con il valore effettivo per il tipo di contesto aziendale.

E comunque al di là degli interessi personali giova ricordare che a differenza degli anni '60, '70 e '80 oggi l'ICT è sempre più interposta fra l'azienda e il cliente finale. Un tempo serviva il back office mentre adesso entra nelle case, nei pc, negli smartphone in ogni momento e definisce l'immagine e la comunicazione della stessa azienda od organizzazione. Non è un caso che l'attuale governo ha deciso tutta una serie di misure per la digitalizzazione della PA e sicuramente se queste non dovessero funzionare sarebbe un grande boomerang in termini di immagine e di consenso. Provate ad immaginare

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

soltanto la firma digitale e la possibilità che alcuni cittadini si trovino improvvisamente privati dei loro beni per firme digitali irrevocabili fatte a loro insaputa. Oppure una compromissione del sistema finanziario con bonifici “pazzi” fra i vari conti. Invero gli utenti finali, i cittadini grazie alle evoluzioni dell’informatica individuale e ad internet sono sempre più esigenti dai servizi “on-line” e le amministrazioni e le aziende si trovano sempre più costrette a rincorrere tali esigenze per salvaguardare la loro immagine ed il rapporto con il mercato. Il CIO o responsabile dei servizi informativi che dovesse fare una gara “pilotata” al primo disservizio significativo del sistema fornito si troverebbe a fronteggiare tutto il CDA e il CEO per garantire la sua poltrona. In sintesi l’efficienza dei sistemi informativi sta diventando sempre più pubblica per poter esser preferita a forniture tradizionali più “locali”. Una volta fornire del software significava dare un nastro non sempre installato sul mainframe, ora, ad esempio, con il cloud computing significa fornire servizi immediati e performanti sotto gli occhi di tutti. L’ICT sta sempre più svolgendo un ruolo strategico e di comunicazione di immagine e di efficienza dell’organizzazione.

Come possiamo vedere la maggiore conoscenza e condivisione dei “tipi di contesto” nei quali emergono le preferenze delle scelte aziendali e/o personali permette di assegnare il “giusto valore” ad una data preferenza di una fornitura ICT.

C’è dunque tutto un nuovo spazio per l’accountability delle “preferenze espresse”.

In sintesi è possibile minimizzare il prezzo (in soldi) del “valore” della fornitura se viene massimizzato il “valore aggiunto” proprio e del fornitore dato dalle economie di scale indotte dalla aggregazione pubblica dei tipi di contesto d’uso. In questo modo si evitano anche le forniture “mordi e fuggi” che rischiano di diventare per il fornitore pericolosi “boomerang” sul mercato. A tal fine è necessario che Digit PA o comunque un ente terzo fornisca la piattaforma di certificazione e/o di condivisione del “nuovo valore” così come, nel suo ambito, ha fatto e continua a fare Ebay quando riporta ricorsivamente le referenze di ogni transazione di ogni attore per creare il bene più prezioso in rete costituito dalla “fiducia”.

Riguardo al **secondo punto sulla rivalutazione della centralità della “persona”** soprattutto nell’erogazione dei servizi ICT l’esperienza pluriennale sul mercato e il ruolo avuto di Vice Presidente del Comitato Nazionale degli Ingegneri dell’Informazione mi hanno convinto di quanto *una persona “motivata” e “competente” possa avere una produttività fino a 10 volte superiore a quella di una analoga figura incompetente e/o demotivata*. Al riguardo in alcuni progetti ho avuto anche il caso di figure con “produttività” negativa nel settore delicato della manutenzione del software: levare o modificare alcune righe di codice all’interno di un applicativo di milioni di linee se non “ben fatto” può facilmente generare danni disastrosi così come un chirurgo che “taglia” o “cuce” le arterie “sbagliate”. In un sistema contabile basta un segno da “meno” a “più” per cambiare radicalmente il risultato economico con notevoli conseguenze. Ricordo ancora il caso di un programmatore bancario che aveva inserito una “routine” illegale che accreditava all’ultimo conto della lista tutti i decimali di arrotondamento dei conti soprastanti: aprendo un conto dal nome tipo “ZX...” riusciva ogni mese a sottrarre una cifra significativa: per fortuna non inserì l’operazione di “diviso 2?” e così fu facilmente scoperto dall’anomalia di tutti questi conti senza valori decimali.

Durante la conferenza molti relatori hanno stressato l’importanza della competenza e della sua certificazione e questo è un tema talmente dibattuto da me stesso che rimando i lettori all’altro post un po’ “datato” ma in alcune parti ancora valido [l’ingegnere dell’informazione: il dottore dell’anima digitale](#).

Il punto è che soprattutto *nei servizi di sviluppo e manutenzione del software ma non solo i processi attuati sono principalmente “mentali”* e per tale motivo “invisibili”. Grazie ad una metodologia possono essere documentati o tracciati ma rimane fissa la loro natura “mentale” tant’è che questi molto spesso

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

“sforano” gli orari canonici di lavoro e “perseguitano” le risorse umane anche negli intervalli di tempo tipicamente dedicati alla vita personale e nella notte stessa. Gli sviluppatori e/o i problem solver più efficienti utilizzano la propria testa come un grande “google”: pongono fiduciosi la domanda corrispondente al problema da risolvere e aspettano che la risposta “appaia” come per incanto nella propria mente in un momento successivo senza neanche una piena consapevolezza dei processi logici effettuati.

Tutti gli stessi strumenti di “automazione” e di “semplificazione” sono simili a dei batelli che ci permettono di navigare su profondità significative sempre pronte ad “apparire” come tali al primo disservizio o “crepa” dello scafo indotto dalle variabili meno prevedibili. In questi casi se non si dispone di “palombari” o “problem solver” notevoli si affonda con tutta la barca indipendentemente dalla velocità di crociera che si era raggiunta e lo scoglio affiorante è sempre in agguato. Quante volte perdiamo ore ed ore per risolvere un problema “stupido” perchè il sistema ICT non fa quello che ci aspettavamo che facesse per un semplice disservizio? Si va dalla carta inceppata al carattere particolare che non si trova sulla tastiera, dal blocco dei sistemi dovuto alle troppe richieste dell’utenza al virus malevolo che cambia i settaggi.

Attualmente tutto il sistema delle gare ICT di grande rilievo è centrato sulle “aziende” così come il mercato delle attività di controllo o “monitoraggio” delle gare stesse. L’AIPA, poi CNIPA e ora DigitPA ha emesso tutta una serie di circolari per la regolazione delle attività suddette. D’altra parte tale regolamentazione, nei fatti e a dire degli stessi attori, non sempre ha raggiunto gli obiettivi sperati. La garanzia della terzietà ed indipendenza a livello “societario” e non individuale, richiede un continuo controllo dei requisiti sia dell’impresa sia di ogni sua specifica offerta in gara che non sembra compatibile con il forte ridimensionamento dell’organico che DigitPA ha subito di recente. Sono cronaca di tutti i giorni i contenziosi legali sollevati fra le società per la presunta assenza dei suddetti requisiti dei loro concorrenti. Ad esempio se una società di monitoraggio riesce a vincere una gara con ribassi notevoli grazie al fatto che alloca al progetto quasi tutte figure non dipendenti di basso costo prese al momento sul mercato quanto possono valere le garanzie di professionalità ed indipendenza attribuite alla società in quanto iscritta alla lista ristretta?

Richiamando il primo punto prima trattato sulle innovazioni date dal mondo 2.0 sulle relazioni fra valore e prezzo si consideri che tutti i meccanismi di condivisione e scambio delle informazioni sono basati sulle “persone” e la disponibilità di ambienti di UCC Unified Communication & Cooperation aumenta notevolmente le capacità operative e risolutive di ogni addetto. In USA l’azienda leader per l’assistenza sui PC permette ed incentiva i suoi giovani ed esperti dipendenti a “giocare” fra loro in rete per aumentare la coesione e gli scambi informativi e di conoscenze fra gli stessi! In questo modo ognuno riesce ad ottenere dagli altri al momento giusto e al posto giusto (spesso presso il cliente) l’informazione specialistica posseduta dal collega. All’inverso una società pluricertificata che vincessero una gara con un ribasso superiore del 70% e poi iniziasse a cercare “fuori” le risorse più “disperate” non offre le massime garanzie di buon esito della fornitura: quanto meno il disperato, infatti, appena risolve il suo problema lascia l’impresa possibilmente con una vena di rivalsa che non certo da “valore aggiunto” al progetto. In gran parte dei servizi Software *le economie di scala sono a livello della singola persona* e possono essere amplificate *solo incentivando le relazioni fra le persone in piattaforme digitali di produttività o ludiche.*

A proprio avviso risulta pertanto critico che la professionalità e l’indipendenza vadano predicate “in primis” a livello della persona “fisica” che poi può anche partecipare o appartenere ad una organizzazione superiore con altri suoi “simili” che può offrire maggiori garanzie. A tale riprova il mercato finanziario che è abituato a “puntare” sul valore futuro delle imprese ICT è molto attento agli spostamenti fra aziende delle figure manageriali e/o tecniche “chiave” delle stesse. Risulta pertanto critico concentrarsi sul valore del capitale umano, così ricco in Italia e soprattutto nel suo sud, e regolamentare le sue forme di certificazione, motivazione e sviluppo/formazione.

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

Riguardo al terzo e ultimo punto sulla demarcazione delle tipologie di servizi/prodotti rilasciati in funzione del loro contenuto digitale e della loro senso strumentale o “finale” rileviamo quanto segue.

Nella maggior parte delle gare viene fornito un sistema informatico per erogare una serie di servizi rivolti agli “utenti” dell’amministrazione. Tali servizi sono tipicamente caratterizzati da specifici livelli di servizio associati a penali e/o KPI (key performance indicator). D’altra parte nel momento in cui viene fornito il sistema “strumento” per l’erogazione dei servizi l’amministrazione “eredita” tutta una serie di esigenze di servizio che potremmo definire di “metalivello” o “metaservizio” strettamente legate al ciclo di vita del sistema informatico acquisito. Si pensi ad esempio agli oneri di manutenzione evolutiva e correttiva, di gestione e protezione e così via. Mentre sui servizi “classici” l’amministrazione è fortemente competente, su questi ultimi spesso non ne è neanche pienamente cosciente: abbiamo avuto recentemente sul mercato operazioni significative di “riuso” degli applicativi che dietro la “gratuità” e “convenienza” dell’operazione nascondevano costi indiretti significativi relativi appunto a questi “metaservizi”. Grazie all’AIPA, poi CNIPA e ora Digit PA molte amministrazioni sono state formate sulle tipologie di questi “metaservizi” e sul modo di gestirli contrattualmente. Basti pensare all’opera enciclopedica ed encomiabile fatta dal Dott. Gentile quando era dirigente CNIPA. Tali metaservizi presentano, inoltre, dinamiche di prezzo e di costo molto variegata e dipendenti dal mix fornito. Giusto per fare un esempio comune a tutti noi si pensi alla dialettica fra il costo della stampante e quello del suo funzionamento, al costo di un software e a quello della sua manutenzione evolutiva stimata a FP Function Point e così via.

Le singole amministrazioni non sono spesso attrezzate per gestire e controllare questo tipo di “servizi” e ne farebbero volentieri a meno se non, per problemi di affidabilità ed indipendenza nel tempo, siano spesso più inclini ad “acquisire” i sistemi piuttosto che la semplice esecuzione degli stessi. Oggi giorno l’affermarsi delle soluzioni PaaS, IaaS e SaaS (Platform, Infrastructure e Software as a Service) unite alle standardizzazioni permesse dalle architetture SOA e alla disponibilità del Cloud Computing permetterebbero alle PA di considerare “seriamente” l’ipotesi di acquisire soltanto il “servizio esecutivo” e non tanto il sistema informatico strumentale allo stesso.

Invero attualmente c’è ancora un limite significativo e concettuale a tale approccio dato dal fatto che *più si va verso il mero “servizio esecutivo” e alla relativa configurazione più aumenta il potere negoziale e contrattuale del fornitore e la dipendenza dallo stesso*. Come esemplificazione possiamo pensare alle soluzioni ERP che sebbene abbiano una ottima economia di scala ed efficienza, tale economia di scala non sempre è ribaltata sui clienti finali i quali, invece, si possono trovare a pagare le risorse specialistiche più di 1.000 euro al giorno e a dover stimare i progetti in funzione percentuale del costo delle licenze e non tanto del numero di funzionalità effettive da attivare e/o sviluppare nel linguaggio proprietario. Molte soluzioni software “a listino” o “a pacchetto” presentano il loro vero costo nel tempo e non tanto al momento iniziale con un approccio a “cavallo di troia”. D’altra parte è vero anche che nel tempo inducono un risparmio nel business soprattutto se riescono ad “imporre” indirettamente il “nuovo modo di lavorare” contenuto al loro interno, spesso, best practice mondiale del settore. Dico “se riescono” perché spesso vengono acquisite queste soluzioni “modulari” ma poi l’amministrazione si lancia nello sviluppo di software “ad-hoc” attraverso il linguaggio proprietario del prodotto ERP per non “volere” o “poter” cambiare i regolamenti interni con un progetto di BPR (Business Process Reengineering).

Allora il problema di conseguire un alto valore ad un prezzo minimo innescando economie di scala nel settore specifico del software per aziende medio grandi passa per la soluzione del problema di come garantire una adeguata indipendenza ed autonomia di scelta dal fornitore.

In primis è importantissimo standardizzare le modalità di accesso ai “dati” che possono risiedere su basi di dati tecnologicamente diverse. Le soluzioni SOA disponibili sul mercato e la maturità della tecnologia associata (ad esempio si pensi ai webservices) permettono già oggi a tutte le PA di condividere fra di loro e verso soggetti terzi qualificati e verso i cittadini tale immenso patrimonio ancora per lo più

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	

sottoutilizzato. Così facendo non solo si eviterebbe ai cittadini di far continuamente da “piccione viaggiatore” dei propri dati fra le varie amministrazioni ma si limiterebbe significativamente la dipendenza dai fornitori dei sistemi informativi che piuttosto arroccarsi sul singolo cliente troverebbero nuove efficienze ed economie di scala specializzandosi su specifici “tipi di contesto d’uso” a loro propri. Se mi permettete una metafora la Rete SPC sta alle basi dati della PA così come i servizi della rete stanno alle applicazioni che insistono sulle basi dati. Così come felicemente già detto nel convegno da Pistella potrebbero estendersi ai servizi di accesso alle basi dati i meccanismi di “gara” e di “contratto quadro” già pensati per SPC e presenti nello stesso CAD (Codice dell’Amministrazione Digitale).

In secondo ordine occorre introdurre una standardizzazione nei seguenti contesti funzionali:

- a.) contesti normativi e/o regolamentari
- b.) contesti d’uso degli utenti finali
- c.) contesti tecnologici esistenti, pregressi o cooperanti

Sui primi due temi possiamo pensare ad una standardizzazione a vari livelli che garantisca la “portabilità” e l’indipendenza se non immediata almeno a breve termine: prescrizioni sul codice, sulla documentazione, sulle modalità di integrazione con la base dati, e così via. Le principali difficoltà possono risiedere a livello dei regolamenti e queste potrebbero trovare la soluzione più semplice con un adeguamento normativo ed organizzativo piuttosto che tecnologico e software così come molte aziende private fanno per utilizzare i “moduli” degli ERP che già contengono al loro interno le “best practice” sui processi automatizzati.

Sull’ultimo tema, invece, irrompe la particolarità del “contesto” da automatizzare e dei “contesti” limitrofi soggetti spesso ad altri fornitori. Per gestire tale complessità l’unico approccio che si può suggerire è quello del valore delle “preferenze” già trattato prima nel primo punto magari potenziandolo con i riferimenti alle persone attrici delle scelte specifiche.

Ad esempio sapere che il responsabile tecnico dell’azienda fornitrice X che gestisce i sorgenti dell’amministrazione Y non “collabora nei tempi attesi” verso l’altra amministrazione Z può essere una informazione preziosa per tutte le altre amministrazioni nel contesto di una scelta di una azienda fornitrice e/o di un capoprogetto: spesso le persone cambiano aziende e contesti ma non stili. La sola maggiore visibilità del tipo di comportamento lo rende potenzialmente più etico. Inviare mensilmente ad ogni dipendente il “log” delle loro navigazioni su internet per aiutarli a dissociarsi nel caso fossero stati oggetto di fishing (furto di identità), migliora significativamente i “contesti tipici d’uso di internet” in azienda.

Da ultimo ma non ultimo di importanza risulta molto urgente, per la grande rilevanza economica, *reformare tutti i criteri di valutazione e stima delle attività di sviluppo e manutenzione del software* ancora legate a metriche datate (Function Point). Vi sono valide alternative e serve il coraggio di fare le scelte “giuste” ad opera di Digit Pa e di poi da parte di tutte le amministrazioni. Non è possibile stimare il prezzo di una semplice modifica o cancellazione del codice in funzione della dimensione di tutto il contesto applicativo e se questo poteva avere un senso quando c’erano negli anni ‘70 applicativi con milioni di righe di codice Cobol sicuramente non ha molto senso oggi negli applicativi fatti “ad oggetto” dove c’è già un alto grado di modularità e di riuso. I prezzi bassissimi che molte amministrazioni spuntano in gara sui Function Point spesso nascondono questi problemi concettuali e svuotano la misura di un suo senso proprio creando lo spazio per nuovi “sensi” imprevisi e non sempre “canonici” e di “valore aggiunto” per la PA.

Sito	www.airin.it
Data	23/07/2010
Lettori	