A picture containing text

Description automatically generated

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia

Direzione generale per i Sistemi Informativi Automatizzati

**PIANO DI MONITORAGGIO  
CONTRATTO**

*Adesione AQ - SAC lotto 1 - (tmmg - fascicolo personale) SIA.116.6.A.EV.S.02/22.P – CIG:* *8989721872*

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc161308484)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc161308485)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc161308486)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc161308487)

[**2.2.1** **Servizi realizzativi** 4](#_Toc161308488)

[**2.2.2** **Servizi di Gestione e Manutenzione** 5](#_Toc161308489)

[**2.2.3** **Servizi Specialistici** 6](#_Toc161308490)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 6](#_Toc161308491)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 6](#_Toc161308492)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 6](#_Toc161308493)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 6](#_Toc161308494)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 8](#_Toc161308495)

[6 RISULTATI OTTENUTI 8](#_Toc161308496)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 8](#_Toc161308497)

# DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’Amministrazione | Ministero della Giustizia - Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia - Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati (DGSIA) |
| Codice parere | - |
| Denominazione del contratto | Adesione AQ - SAC lotto 1 - (tmmg - fascicolo personale) SIA.116.6.A.EV.S.02/22.P |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | 8989721872 |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Marta Nicoletti Altimari |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Francesco Antonio Grippo |
| Denominazione del Fornitore | RTI Enterprise Services Italia Srl – Eustema Spa - Net Service Spa - DGS Spa – Claranet Srl – Datamagement Spa – Parsec 3.26 Srl – Sicilia S.Tecnol. Srl |
| Data stipula | 14/02/2022 |
| Data inizio – data fine attività | 03/08/2022 – 17/07/2025 |
| Importo complessivo | 25.078.044,00 € (IVA esclusa) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto d’obbligo, atti aggiuntivi) | - |
| Importo complessivo contratti collegati | - |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati | 25.078.044,00 € (IVA esclusa) |
| Eventuali proroghe collegate | - |
| Data stipula proroghe | - |
| Data inizio – data fine proroghe | - |
| Importo complessivo proroghe | - |
| Importo totale contratti e proroghe | 25.078.044,00 € (IVA esclusa) |

# INTRODUZIONE

## BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

*Con l’adesione all’Accordo Quadro, l’Amministrazione intende dotarsi dei servizi applicativi in ottica Cloud per il Lotto1. Di seguito vengo riportati i servizi erogati:*

* *Servizi Realizzativi:*
  + *Servizi di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field*
  + *Servizi di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti*
  + *Servizi di Migrazione Applicativa al Cloud*
  + *Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso*
* *Servizi di Gestione e Manutenzione:*
* *Gestione applicativi e basi dati*
* *Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web*
* *Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo*
* *Manutenzione Adeguativa*
* *Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia”*
* *Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia”*
* *Servizi Specialistici:*
* *Servizio di Sviluppo ed Evoluzione SW in co-working con l’Amministrazione*
* *Servizi di Supporto Specialistico ICT*
* *Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement*

*Il valore complessivo massimo del contratto è 25.078.044,00 euro IVA esclusa.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI

*Di seguito si riporta una descrizione sintetica dei servizi sopraelencati, previsti contrattualmente, ed il loro rispettivo valore economico.*

### **Servizi realizzativi**

*I servizi realizzativi si articolano in:*

* *Servizi di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo – Green Field, avrà per oggetto lo sviluppo delle componenti e moduli applicativi di nuova realizzazione che completeranno il dispiegamento dei servizi già presenti presso il Ministero della Giustizia e, nello specifico, il Ministero della Giustizia intende perseguire l’obiettivo di una digitalizzazione dei servizi connessi ai servizi erogati dalle strutture centrali e periferiche, per finalizzare la realizzazione di una piattaforma unica dei servizi in ottica Cloud;*
* *Servizi di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti, comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti;*
* *Servizi di Migrazione Applicativa al Cloud, tale migrazione avverrà a valle delle fasi di mappatura, assessment e scelta della strategia di migrazione lungo il percorso dettato dalla Roadmap di Migrazione definita dall’Amministrazione;*
* *Servizi di Configurazione e/o Personalizzazione di Software di terze parti, open source o riuso, consente di ottenere una applicazione che risponda alle esigenze e persegua gli obiettivi funzionali e non prefissi attraverso attività di configurazione e personalizzazione di software di terze parti, siano essi di natura proprietaria, open source/libera o in riuso da altre amministrazioni.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è 15.204.618,00 euro IVA esclusa.*

### **Servizi di Gestione e Manutenzione**

*I servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo si articolano in:*

* *Gestione applicativi e basi dati, comprende l’insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni prevalentemente gestionali, delle loro relative basi dati e data services;*
* *Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web, comprende le attività di gestione dell’insieme dei sistemi/applicazioni/strumenti che compongono l’identità digitale dell’Amministrazione quali siti, portali, mobile app, canali web, piattaforme di Enterprise Social & Collaboration;*
* *Gestione Trasversale del Portafoglio Applicativo, comprende la configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario.*

*Mentre i servizi di Manutenzione si articolano in:*

* *Manutenzione Adeguativa, comprende l’attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all’evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo;*
* *Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia”, comprende l’attività svolta a correggere eventuali anomalie derivanti da segnalazioni, le quali impediscono le normali funzionalità delle applicazioni;*
* *Manutenzione Adeguativa e Manutenzione Correttiva di “SW pregresso e non in garanzia”, comprende due classi di servizio, in base alla rilevanza delle criticità delle applicazioni e/o componenti in questione. Nello specifico il servizio potrà essere standard, ossia una copertura base, normalmente adatto ad applicazioni che non rivestono un carattere di criticità significativo oppure Premium, ossia copertura avanzato, adatto per le applicazioni di tipo “mission-critical” che necessitano di maggiore tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti, maggiori garanzie di riduzioni degli errori ricorsivi e maggiore qualità su tutto il processo.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è* *671.200,00 euro IVA esclusa.*

### **Servizi Specialistici**

*I servizi specialistici si articolano in:*

* *Servizio di Sviluppo e Evoluzione SW in co-working con l’Amministrazione, prevede la costituzione di un team misto di risorse del fornitore e dell’amministrazione, in modo da permettere la valorizzazione delle reciproche competenze tecnologiche e tematiche in un contesto sinergico e di contaminazione delle competenze per il raggiungimento degli obiettivi progettuali;*
* *Servizi di Supporto Specialistico ICT, o comprende attività di supporto in ambito ICT all’Amministrazione con la finalità di assicurare risposte altamente specialistiche per indirizzare le scelte tecnologiche e di prodotto, comprendere trend tecnologici e opportunità di ottimizzazione dell’infrastruttura applicativa e introduzione/aggiornamento di strumenti a supporto delle attività ICT per incrementare affidabilità, co-working, agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida, proporre piani di azione trasversale ai progetti ed ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione;*
* *Servizio di Software Quality Assurance, Compliance e Measurement, comprende attività di supporto all’Amministrazione nel seguire l’impostazione metodologica e governare l’esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura SW, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è 9.202.226,00 euro IVA esclusa.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

*N.A.*

## BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE

*Nel corso del monitoraggio durante l’esecuzione contrattuale non sono stati rilevati né scostamenti economici né scostamenti rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti contrattualmente.*

*Le attività di monitoraggio svolte nel periodo compreso tra ottobre 2023 e febbraio 2024, condotte dal RUP del contratto, hanno rilevato il rispetto totale delle soglie degli indicatori presenti sulla documentazione contrattuale, i quali assicurano la qualità del servizio fornito in linea con le aspettative (ulteriori dettagli sono visualizzabili nel file Excel allegato presente nel par. 4 Metodologia di analisi).*

# SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE

*Questa informazione sarà condivisa nella prima nota utile dopo la conclusione del contratto.*

# METODOLOGIA DI ANALISI

*Il contratto in oggetto risulta essere strumentale a garantire il completamento, potenziamento e messa a disposizione delle infrastrutture immateriali.*

*I principali obiettivi che l’Amministrazione sì è posta di realizzare, mediante i servizi erogati da contratto, nell’ambito di tale progetto sono:*

* *Stato giuridico del personale e fascicolo del dipendente*
* *Gestione concorsi e interpelli*
* *Smart Building per le varie articolazioni del Ministero*
* *Gestione del personale afferente al corpo di polizia penitenziaria*
* *Time Material Management System (TMMG)*
* *Piattaforma interventi formativi*
* *Performance degli Uffici*
* *Monitoraggio delle assunzioni attraverso PNRR*
* *Procedimenti disciplinari della Magistratura*

*I principali indicatori utilizzati per il monitoraggio e l’analisi dell’andamento del contratto sono riportati seguito.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Servizio Monitorato*** | ***Descrizione Indicatore*** |
| *Governo della fornitura* | * *PFI – Personale inadeguato* * *TIP – Tempestività nell’inserimento di personale* * *RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale* * *VQF – Valutazione Qualità della Fornitura* * *RLFN – Rilievi sulla fornitura* * *MIDG – Monitoraggio indicatori di digitalizzazione* * *TAI – Tempo di Attivazione degli Interventi* |
| *Servizi realizzativi* | * *RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo* * *GSCO – Giorni di sospensione del collaudo* * *DAES – Difettosità in avvio in esercizio* * *CTFU – Copertura test funzionali* * *RIUSO – Riuso di componenti* * *TRCG – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in collaudo ed in garanzia* * *TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo* * *DFCC – Difettosità in collaudo* * *TRPM – Tempo di risposta post-migrazione* * *QNFU – Qualità non funzionale* |
| *Servizi di manutenzione* | * *TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio* * *CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi* * *RMCO – Rilievi di Manutenzione Correttiva* |
| *Servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo* | * *DSGP – Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo* * *RSCA – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del Portafoglio* * *TRRA – Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza* * *NRPR – Numero di ricicli su deliverables rilasciati* * *RSGT – Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio applicativo* |
| *Servizio supporto specialistico* | * *SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Supporto Specialistico* * *CSIS – Customer effort Score dell’intervento specialistico* * *RSSP – Rilievi sui servizi di supporto specialistico* * *SPQC – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio di Software Assurance, Compliance e Measurement* * *CSQA - Customer effort Score dell’intervento di quality assurance* * *RSQA – Rilievi sui Servizi Software Quality Assurance, Compliance e Measurement* * *RSCC – Rispetto di una scadenza dei servizi di sviluppo e evoluzione sw in co-working* |

*Per ulteriori dettagli fare riferimento alla tabella allegata.*

**

# STORIA DEL CONTRATTO

*Questa informazione sarà condivisa nella prima nota utile dopo la conclusione del contratto.*

# RISULTATI OTTENUTI

*Queste informazioni saranno condivise nella prima nota utile dopo la conclusione contratto.*

# LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE

*Le evidenze saranno inviate nella prima nota utile dopo la conclusione contratto.*