

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia

**Rapporto Avanzamento Contrattuale (RAC)**

Adesione AQ - Affidamento di servizi applicativi in ottica cloud per le pubbliche amministrazioni -SAC lotto 1

SIA.116.6.A.EV.S.02/22.P – CIG: 8989721872

**Sommario**

[1. Scheda di sintesi dei dati identificativi 3](#_Toc193118221)

[2. Executive Summary 5](#_Toc193118222)

[**2.1** **Descrizione Sommaria dell’iniziativa contrattuale** 5](#_Toc193118223)

[3. Obiettivi Contrattuali 5](#_Toc193118224)

[4. Esecuzione del contratto 7](#_Toc193118225)

[**4.1** **Stato di avanzamento - SAL e SAC** 7](#_Toc193118226)

[**4.2** **Indicatori di monitoraggio e livelli di servizio** 11](#_Toc193118227)

[**4.3** **Eventuali innovazioni tecnologiche** 15](#_Toc193118228)

[**4.4** **Aspetti della eventuale non conformità** 15](#_Toc193118229)

[**4.5** **Indicazioni per la Governance** 15](#_Toc193118230)

# Scheda di sintesi dei dati identificativi

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’Amministrazione | Ministero della Giustizia - Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia |
| Denominazione del contratto | Adesione AQ - SAC lotto 1 - (tmmg - fascicolo personale) |
| CIG - Codice Identificativo di Gara | 8989721872 |
| Codice e oggetto e data del parere di riferimento AGID (se presente) | - |
| Importo netto (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive) | 25.077.850,80 € (IVA esclusa) |
| Importo lordo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive) | 30.595.213,68 € (IVA inclusa) |
| Denominazione del Fornitore | RTI Enterprise services Italia s.r.l. - Eustema spa - Net service SpA - DGS spa - Claranet Srl - Datamanagement SpA - Parsec 3.26 Srl - Sicilia s.tecnol. srl |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | - |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Marta Nicoletti Altimari |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Francesco Antonio Grippo |
| Numero progressivo del rapporto | 1 |
| Numero progressivo della versione con evidenza delle variazioni intervenute (eventuale, in caso di riemissione) | 1 |
| Periodo di riferimento esaminato | 01/04/2025 - 01/09/2025 |
| Il Responsabile del monitoraggio dell’Amministrazione | Antonella Ciriello |
| Referente di monitoraggio dell’Amministrazione (nome e cognome, recapito telefonico e di posta elettronica) | Luigi Pagnotta |
| Data di emissione del rapporto | 01/09/2025 |
| Lista di distribuzione (organizzazione e nominativo) | - |
| Breve descrizione del contratto | SAC lotto 1 |
| Data stipula | 14/02/2022 |
| Data inizio - Data fine attività | 03/08/2022 – 17/07/2025 |

# Executive Summary

### **Descrizione Sommaria dell’iniziativa contrattuale**

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 Gestione e Manutenzione:
* Gestione applicativi e basi dati
* Servizi Specialistici:
* Servizi di Supporto Specialistico ICT

Il valore complessivo massimo del contratto è 25.077.850,80 euro IVA esclusa.

# Obiettivi Contrattuali

Il contratto in essere è finalizzato alla dotazione da parte dell’amministrazione dei servizi applicativi in ottica Cloud.

Nel dettaglio, nella tabella che segue si riporta lo scopo della fornitura, volto al raggiungimento dell’obiettivo sopra citato, con evidenza dello stato di avvio di ogni singolo servizio e dell’incidenza economica dello stesso sull’intero importo contrattuale.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servizio | Descrizione | Valore economico  (Iva Esclusa) | Incidenza (%) | Stato |
| Servizi di Sviluppo di Applicazioni Software Ex novo | I servizi di 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 | 7.128.372,00 | 28,42% | Aperto |
| Servizi di Evoluzione di Applicazioni Software Esistenti | Il servizio sono gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque volti a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti | 5.535.110,00 | 22,07% | Aperto |
| Servizio di Supporto Specialistico (SS) | Competenze specifiche sui trend tecnologici emergenti di interesse per la PA, che possono rappresentare fattori di ottimizzazione dei processi e delle applicazioni in chiave di trasformazione digitale. Attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia applicativi ed in particolare ai servizi realizzativi al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura (Sviluppo Software Ex-novo, Evoluzione Applicazioni Esistenti, Adeguamento, Configurazione e Personalizzazione) ma anche ai servizi di Gestione, Quality Assurance e Migrazione. | 10.052.416,00 | 40,08% | Aperto |
| Servizio di Gestione Applicativa e Base Dati (GA) | Il servizio prevede la gestione applicativa ed il mantenimento delle applicazioni software dell’Amministrazione, in particolare fornisce supporto tecnico e permette la risoluzione di eventuali problemi che possono sorgere durante l’uso delle applicazioni. | 2.361.952,80 | 9,42% | Aperto |

# Esecuzione del contratto

### **Stato di avanzamento - SAL e SAC**

Il valore complessivo massimo del contratto è 25.077.850,80 € IVA esclusa.

Ad oggi risultano liquidati 16.783.468,20 € (IVA esclusa).

Non vi è nessun atto collegato al contratto nel periodo di riferimento del rapporto.

Nel corso dell’esecuzione contrattuale sono stati avviati interventi per i seguenti servizi:

* MdG-SAC\_01\_Integrazione Interpelli SUP - PLO v1.0
* MdG-SAC\_03\_Interpelli ago-dic 2022 - PLO v1.0
* MdG-SAC\_04\_Mobilita-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_05\_Disciplinare\_Fase 1-PLO-v1.1
* MdG-SAC\_06\_Magistrati-GestioneDelibera\_visMatricola\_CaricMassivo-PLO-v1.1
* MdG-SAC\_07\_DAP SupportoSistemi e GA ago-dic 22 v1.0
* MdG-SAC\_08\_Help Desk TMMG Ago-Dic 22 PLO
* MdG-SAC\_09\_ConsPosto\_Raggr\_DatiObbl\_carMassMag-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_10\_Gestione\_CDP\_AWS
* MdG-SAC\_11\_OIV-PLO
* MdG-SAC\_12\_Asset IT-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_13\_AspettativeCentralizzate-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_14\_interoperabilitàAnagraficaCentralizzata-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_15\_DWH-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_16\_Requisitazione e Migrazione Minorile-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_18\_Disciplinare\_Fase 2-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_19\_ComandiIN-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_21\_Sicurezza-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_22\_Scheda\_Edificio-PLO
* MdG-SAC\_23\_FiloDiretto-PLO
* MdG-SAC\_24\_Lotto\_Retribuzioni\_PermStudio\_ADN-MIM-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_25\_Trasferimento\_Servizi\_ex\_contratto\_SUP-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_26\_DAP SupportoSistemi e GA gen-mar 23 v1.0
* MdG-SAC\_27\_Help Desk TMMG gen-mar 23 PLO
* Mdg\_SAC\_28\_Gestione Applicativa Lotto 1-23 (gen. 23 - Giu 23)
* MdG-SAC\_29\_Servizi\_Cloud\_VDC\_Lotto-1\_PLO
* MdG-SAC\_31\_OnBoarding\_Fase3\_PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_33\_API\_Gateway\_verso\_PDND-PLO 1.0
* MdG-SAC\_34\_ServiceDesk\_Agile\_Sprint\_01-10-PLO
* MdG-SAC\_35\_DGMC\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_37\_Magistrati-Fase2-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_36\_Migrazione Oracle 19-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_38\_Statistiche e Report-Bilancio-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_39\_DGMC\_AdeguamentiAssunzione-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_40\_SIAEG-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_41\_Requisitazione e Migrazione Magon-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_42\_Disciplinare\_Fase 3-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_44\_Requisitazione e Migrazione DAP-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_45\_Portale\_governance\_digitalizzazione\_fascicoli-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_49\_Disciplinare-Migrazione -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_50\_DAP\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_51\_NOTAI 2023 Pagamento Accesso atti con PagoPA-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_52\_Gestione graduatorie provvisorie e interpelli di sede-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_53\_Estrazione:Massiva\_Provvedimenti\_BancaDatiMeritoCivile
* MdG-SAC\_56\_MonitoraggioIndiciSezione-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_57\_ServiceDesk\_Agile\_Sprint\_11-20-PLO
* MdG-SAC\_58\_Disciplinare\_Fase 4-PLO-v1.0
* MdG-SAC 60\_Scelta sede giu-lug 2023 -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_61\_Report\_Uff\_Pensioni\_e\_revisioneMenu-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_62\_Analisi\_SUP\_TMMG-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_63\_Portale\_Assistenza\_Avvocati\_Cassazione-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_64\_Portale\_governance\_parametri di qualità-PLO v.1.0
* MdG-SAC\_65\_ Inclusioni\_gruppi\_lavoro\_nei \_processi\_SD-PLO
* MdG-SAC\_67\_Portale\_Entando\_Hand\_Over\_fase1-PLO-v1.0
* Mdg\_SAC\_69\_Gestione Applicativa Lotto 2-23-v.1.0
* MdG-SAC\_71\_Modellazione\_Processo\_facility
* Mdg\_SAC\_72\_Gestione\_CDP\_AWS \_PLO v1.0
* MdG-SAC\_73\_SIGEG-CaricamentoDatiSIAEG-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_74\_Gestione\_Portafoglio\_Applicativi\_Cloud\_2023-3\_PLO
* MdG-SAC\_75\_Gestione\_Applicativa\_OIV\_PLO v1.0
* MdG-SAC\_76\_Avvocati 2023 Certificato idoneita -PLO-v1.1
* MdG-SAC\_77\_Progressioni economiche -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_78\_Gestione\_Applicativa\_Concorsi-Interpelli PLO-v1.2
* MdG-SAC\_79\_Disciplinare\_Fase 5-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_80\_Interoperabilità Datalake-SUP -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_82\_ServiceDesk\_Agile\_Sprint\_21-30-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_83\_Procurement\_ReviewProcessi\_CodAppalti\_EsecContr-PLO-v1.1
* MdG-SAC\_84\_DGMC\_Adeguamento Statistiche\_PO-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_85\_Facility\_Implementazione\_Processi-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_89\_AnagraficheDAP-CaricamentoDatiSIAEG-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_90\_Dirigenti\_ReportDGMC\_DOG\_Varie-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_91\_SIAEG\_DataEntry\_API-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_92\_SIAEG\_Integrazione\_Procurement-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_93\_Nemesis\_Pubblicazione\_CDP- PLO-v1.0
* MdG-SAC\_94\_Migrazione\_Messa In Sicurezza DB Uff\_V -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_95\_OIV\_MEV-PLO
* MdG-SAC\_96\_Disciplinare\_Fase 6-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_98\_Supporto\_specialistico\_MongoDB-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_99\_Data\_entry\_RegInde-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_102\_RealizAdegFunz\_DGMC\_DOG\_MEF\_VistaADN-v1.0
* MdG-SAC\_103\_Supporto\_specialistico\_ServiceNow-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_104\_Gestione\_Applicativa\_SUP\_Gen\_Giu\_2024-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_106\_Portale\_Assistenza\_Cittadini-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_107\_Gestione\_CDP\_Feb-Dic-2024
* MdG-SAC\_108\_Template\_Uff\_V\_ReportMatrDGMC-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_110\_MonitoraggioIndiciSezione\_Fase2-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_111\_MonitoraggioIndiciSezione-Supporto Utente-PLO\_v2.0
* MdG-SAC\_112\_Gestione\_Infrastuttura\_Interoperabilità-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_114\_Evolutive\_Portali-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_115\_Evolutive\_SIECIC\_Consolle\_PLO-v1.0
* MdG-SAC\_116\_Evolutive\_SICID\_Consolle\_PLO-v1.0
* MdG-SAC\_117\_Evolutive\_GdP-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_118\_Evolutive\_UNEP-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_120\_HelpDesk\_MAC\_SS-v1.1
* MdG-SAC\_122\_HelpDesk\_MAC\_SS-v.1.0
* MdG-SAC\_123\_Nomina\_Mag\_Senza\_Tirocinio-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_124\_Distacchi\_ReportDGMC-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_125\_Requisitazione\_Migrazione\_ArchiviNotarili-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_127\_Mag\_onorari\_Fase1-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_138\_Portale\_Entando-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_141\_Disciplinare\_Fase 7-PLO-v1.1
* MdG-SAC\_145\_OMNIA\_ProduzioneVideoFormativi-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_146\_Gestione\_Applicativa\_LdS\_Mar\_Dic\_2024-PLO-v2.0
* MdG-SAC\_147\_Nemesis\_Porting\_Tecnologico\_PLO-v1.0
* MdG-SAC\_148\_Gestione Applicativa OIV\_2024\_PLO-v1.0
* MdG-SAC\_150\_Aspettative-DOG-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_151\_ServiceDesk\_Agile\_Sprint\_31-40-PLO
* MdG-SAC\_154\_MonitoraggioIndiciSezione-Fase3-PLO\_v1.0
* MdG-SAC\_155\_OMNIA\_SupportoSperimentazione&Adozione-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_156\_OMNIA\_Esecuzione\_VariazioniContrattuali-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_157\_Supporto\_Adozione-Smart Building-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_158\_Gestione Applicativa SUP (lug. 24 - Set 24)
* MdG-SAC-159-SceltasedeDOG - ConcorsoDAP - PLO v1.0
* MdG-SAC-160-Interpelli-Progressioni-InterventiVari-PLO v1.0
* MdG\_SAC\_161\_Avvocati 2024 Prove Scritte -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_162\_ParametriQualità\_x\_Gruppi\_SD\_Specialistici-PLO\_v3.0
* MdG-SAC\_163\_DecentramentoCessazioni\_ReportPT\_DGMC-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_165\_Estrazione\_BancaDatiMeritoCivile-PLO-v1.2
* MdG-SAC\_166\_Evoluzioni\_Uff\_V\_Cumulo\_e\_varie (permessi studio)
* MdG-SAC\_167\_CaricMassivoMag\_Onboarding\_09\_2024
* MdG\_SAC\_168\_SupportoConcorsi Aprile-Maggio-Giugno -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_169\_ServiceNow\_Upgrade\_Washington
* MdG-SAC\_170\_SuppSpec Cyber Security\_Giu-Dic 24\_PLO v1.0
* MdG-SAC\_173\_HelpDesk\_MAC\_SS-v1.0
* MdG-SAC-183\_Evoluzione\_IdM\_dismissione\_cambio\_pwd\_IAA-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_100\_Portale\_richieste\_Configurazione\_Firewall-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_173\_HelpDesk\_MAC\_SS v.1.2
* PLO\_50\_DAP\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_136\_Gestione interpelli DGMC-PLO-v1.0
* MdG\_SAC\_161\_Avvocati 2024 Prove Scritte -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_168\_SupportoConcorsi Aprile-Maggio-Giugno -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_90\_Dirigenti\_ReportDGMC\_DOG\_Varie-PLO-v1.2
* MdG-SAC\_104\_Gestione\_Applicativa\_SUP\_Gen\_Giu\_2024
* MdG-SAC\_123\_Nomina\_Mag\_Senza\_Tirocinio-PLO-v1.0
* SAC\_164\_UCAN\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0
* SAC\_172\_CessazioneMAGLimitiEta-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_148\_Gestione\_Applicativa\_OIV\_2024\_PLO v1.0
* MdG-SAC\_138\_Portale\_Entando-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_104\_Gestione\_Applicativa\_SUP\_Gen\_Giu\_2024
* SAC\_172\_CessazioneMAGLimitiEta-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_107\_Gestione\_CDP\_AWS\_Feb-Dic-2024-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_112\_Gestione\_Infrastuttura\_Interoperabilità-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_120\_HelpDesk\_MAC\_SS v1.0
* MdG-SAC\_173\_HelpDesk\_MAC\_SS v.1.2
* MdG-SAC\_122\_HelpDesk\_MAC\_SS v1.1
* PLO\_50\_DAP\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0
* MdG-SAC\_76\_Avvocati 2023 Certificato idoneita -PLO-v1.1
* MdG-SAC-159-SceltasedeDOG - ConcorsoDAP - PLO v1.0
* MdG-SAC-160-Interpelli-Progressioni-InterventiVari-PLO v1.0
* MdG\_SAC\_161\_Avvocati 2024 Prove Scritte -PLO-v1.0
* MdG-SAC\_123\_Nomina\_Mag\_Senza\_Tirocinio-PLO-v1.0
* SAC\_164\_UCAN\_AdeguamentiUffici-PLO-v1.0

### **Indicatori di monitoraggio e livelli di servizio**

L’attività di monitoraggio svolta durante l’esecuzione del contratto si è basata sul calcolo del rispetto dei valori attesi per ciascun indicatore (riportati nella tabella che segue). Pertanto, si osserva il rispetto totale dei valori attesi per ciascun indicatore contrattuale.

Di seguito vengono riportati **i principali KPI** che sono stati monitorati:

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |
| 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 visionare nel dettaglio i valori calcolati per ciascun indicatore oggetto di monitoraggio, si può fare riferimento al file excel riportato di seguito.



### **Eventuali innovazioni tecnologiche**

* Nel periodo di riferimento non sono emerse evidenze relative qualità, quantità e turnover delle risorse;
* Nel periodo di riferimento, in relazione a specifici piani di lavoro, non si evidenziano ritardi nelle consegne;
* Nel periodo di riferimento non sono state effettuare rilevazioni in merito alla soddisfazione degli utenti e/o dei clienti poiché le attività realizzate nel progetto non impattano su tali attori.

### **Aspetti della eventuale non conformità**

Durante il periodo dell’esecuzione contrattuale nell’anno 2023, nonché arco temporale oggetto di monitoraggio, non sono state rilevate non conformità e di conseguenza non sono state implementate azioni correttive.

### **Indicazioni per la Governance**

* Nel periodo di riferimento non sono state rilevate e applicate penali a seguito di KPI non rispettati;
* Nel periodo di riferimento non sono state effettuate azioni correttive;
* Nel periodo di riferimento non sono stati effettuati cambiamenti significativi sui Piani di Progetto concordati con il Fornitore.