

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia

Direzione generale per i Sistemi Informativi Automatizzati

**PIANO DI MONITORAGGIO  
CONTRATTO**

*Fornitura di servizi di conduzione sistemistica ed evoluzione infrastrutturale del Portale vendite pubbliche – CIG:* *8134726C3F*

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc160721943)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc160721944)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc160721945)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc160721946)

[**2.2.1** **Conduzione sistemistica ed evoluzione infrastrutturale del Portale delle vendite pubbliche** 4](#_Toc160721947)

[**2.2.2** **Conduzione applicativa e supporto ai siti privati per l’interoperabilità** 5](#_Toc160721948)

[**2.2.3** **Assistenza centrale agli utenti del sistema portale delle vendite e delle offerte telematiche** 5](#_Toc160721949)

[**2.2.4** **Supporto per individuare le evoluzioni architetturali ai fini del miglioramento dell’infrastruttura con relativa valutazione degli impatti** 5](#_Toc160721950)

[**2.2.5** **Esecuzione dei penetration test e benchmark** 6](#_Toc160721951)

[**2.2.6** **Effettuazione del capacity** 6](#_Toc160721952)

[**2.2.7** **Supporto per il trasferimento delle competenze di sviluppo e manutenzione del software** 6](#_Toc160721953)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 7](#_Toc160721954)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 7](#_Toc160721955)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 7](#_Toc160721956)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 7](#_Toc160721957)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 8](#_Toc160721958)

[6 RISULTATI OTTENUTI 8](#_Toc160721959)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 8](#_Toc160721960)

# 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 | Fornitura di servizi di conduzione sistemistica ed evoluzione infrastrutturale del Portale vendite pubbliche |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | 8134726C3F |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Angelo Cucinotta |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Cristiano Altissimi |
| Denominazione del Fornitore | SOGEI S.p.A. |
| Data stipula | 11/12/2019 |
| Data inizio – data fine attività | 25/02/2020 - 03/05/2024 |
| Importo complessivo | 8.789.874,12 € (IVA, oneri di sicurezza esclusi) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | - |
| Importo complessivo contratti collegati | - |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati | 8.789.874,12 € (IVA, oneri di sicurezza esclusi) |
| Eventuali proroghe collegate | - |
| Data stipula proroghe | 28/02/2023 |
| Data inizio – data fine proroghe | 24/02/2023- 24/02/2024 |
| Importo complessivo proroghe | - 2.917.709,90 € (IVA esclusa)  - 454.684,42 € (IVA esclusa) |
| Importo totale contratti e proroghe | Proroga fino a maggio 2024  - 12.162.268,46 (IVA esclusa) |

# INTRODUZIONE

## BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

*Il contratto prevede la fornitura di servizi di conduzione ed evoluzione infrastrutturale del Portale delle Vendite Pubbliche dell’Amministrazione.*

*In particolare, i servizi oggetto del presente contratto sono:*

*• Conduzione sistemistica ed evoluzione infrastrutturale del Portale delle vendite pubbliche;*

*• Conduzione applicativa e supporto ai siti privati per l’interoperabilità;*

*• Disaster recovery base;*

*• Assistenza centrale agli utenti del sistema portale delle vendite e delle offerte telematiche;*

*• Supporto per individuare le evoluzioni architetturali ai fini del miglioramento dell’infrastruttura con relativa valutazione degli impatti;*

*• Esecuzione dei Penetration Test e di Benchmark;*

*• Effettuazione del capacity;*

*• Supporto per il trasferimento delle competenze di sviluppo e manutenzione del software.*

*Il valore complessivo massimo del contratto è di € 8.789.874,12 (IVA esclusa). A valle della scadenza, come previsto dalla Convenzione iniziale, l’amministrazione si è avvalsa della proroga di un anno per un importo complessivo di € 3.372.394,34 (IVA esclusa).*

*Ad oggi, risultano liquidati 5.388.992,46€ IVA e oneri della sicurezza esclusi.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI

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

### **Conduzione sistemistica ed evoluzione infrastrutturale del Portale delle vendite pubbliche**

*La conduzione tecnico-sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali e l’evoluzione infrastrutturale del Portale delle vendite pubbliche comprendono una serie di attività necessarie per gestire l’infrastruttura tecnologica di supporto ai servizi da erogare ed è remunerata sulla base del numero di SPEC che oggi sono messi a disposizione per il progetto Portale delle Vendite.*

*Di seguito vengono riportate le attività necessarie a garantire la gestione dell’infrastruttura tecnologica:*

* *conduzione tecnico-sistemistica ed operativa dei sistemi;*
* *sicurezza perimetrale, logica, fisica e applicativa;*
* *connettività di rete campus ed accesso internet;*
* *monitoraggio dell’infrastruttura, dei servizi e delle performance;*
* *servizi sistemistici e gestionali per la conduzione, il controllo ed il mantenimento in efficienza dell’infrastruttura;*
* *servizio di erogazione di tutte le componenti del servizio ad eccezione dello sviluppo e manutenzione applicativa.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 4.326.590,52 euro IVA esclusa.*

### **Conduzione applicativa e supporto ai siti privati per l’interoperabilità**

*Il servizio di gestione e conduzione applicativa garantisce il mantenimento della piena operatività del Portale delle Vendite*

*Le attività previste nell’ambito del servizio sono:*

* *il monitoraggio continuo delle componenti software individuate come più critiche, che costituiscono il servizio, al fine di prevenire e di individuare tempestivamente le anomalie procedendo alla loro risoluzione e richiedendo, laddove necessario, l’intervento al Ministero della Giustizia per la definizione di un Piano di rientro;*
* *il supporto applicativo alle attività sistemistiche e infrastrutturali che hanno impatto sul servizio;*
* *la sostituzione di certificati e le eventuali ritrasmissioni di flussi ai siti privati di pubblicità e di gestione delle vendite telematiche, per anomalie nella cooperazione o per eventuali fermi dei sistemi cooperanti;*
* *il supporto ai siti privati di pubblicità e di gestione delle vendite telematiche per la cooperazione e l’assistenza per l’accreditamento, ai fini di una corretta implementazione dei flussi di interoperabilità con il Portale Vendite Pubbliche;*
* *la presa in carico e la gestione delle richieste di assistenza tecnica e/o delle segnalazioni di anomalie provenienti dal servizio di Assistenza Utenti nonché dal Ministero della Giustizia (accesso al DB per consultazione o correzioni)*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 1.599.904,80 euro IVA esclusa.*

### **Assistenza centrale agli utenti del sistema portale delle vendite e delle offerte telematiche**

*Si tratta della fornitura agli utenti di un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza basate su Call Center.*

*Il servizio di assistenza è organizzato su un primo Livello unico e centralizzato, che raccoglie tutte le richieste di assistenza provenienti dalle chiamate telefoniche e provvede al loro smistamento ad uno o più canali di secondo livello resi disponibili dal Ministero della Giustizia che provvedono alla presa in carico ed alla risoluzione delle richieste pervenute dal primo Livello.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 1.719.900,00 euro IVA esclusa.*

### **Supporto per individuare le evoluzioni architetturali ai fini del miglioramento dell’infrastruttura con relativa valutazione degli impatti**

*Rientrano in questo ambito le specifiche attività di supporto finalizzate a:*

* *Individuare e proporre le evoluzioni architetturali per il miglioramento dell’infrastruttura con relativa valutazione degli impatti (es. storicizzazione dei dati);*
* *Verificare le scelte architetturali e le modalità di disegno delle evoluzioni del servizio applicativo effettuate dal Ministero della Giustizia, segnalando gli eventuali impatti sul funzionamento e sulla gestione dell’infrastruttura;*
* *Approvare, prima del rilascio in esercizio ed in tempo utile per consentire gli eventuali ricicli, le evoluzioni architetturali individuate dal Ministero della Giustizia.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 313.012,80 euro IVA esclusa.*

### **Esecuzione dei penetration test e benchmark**

*Rientrano in quest’ambito le attività di esecuzione dei Penetration Test e, ove previsto, dei benchmark, da effettuerà prima di ogni rilascio in ambiente di esercizio dei nuovi sviluppi o delle evoluzioni del software. Il rilascio dei nuovi sviluppi e delle evoluzioni del software deve essere concordato con almeno un mese di anticipo al fine di pianificare l’esecuzione dei penetration test.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 313.012,80 euro IVA esclusa.*

### **Effettuazione del capacity**

*Rientrano in quest’ambito le attività finalizzate all’esecuzione del Capacity sulla base dei requisiti forniti dal Ministero della Giustizia. Il Capacity essendo un prerequisito per la corretta configurazione del sistema, una volta completato dovrà essere approvato dall’Amministrazione. Il Capacity si rende necessario ogni volta che c’è una modifica architetturale che ha un impatto (incremento di n. utenti, n. transazioni, incremento del volume delle informazioni gestite) sulle prestazioni del sistema, per garantire un corretto dimensionamento dei sistemi al variare degli scenari di funzionamento dell’applicazione.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 52.168,80 euro IVA esclusa.*

### **Supporto per il trasferimento delle competenze di sviluppo e manutenzione del software**

*In previsione del passaggio delle attività di sviluppo e manutenzione del software al Ministero di Giustizia si prevedono le seguenti attività da effettuare a seguito dell’effettuazione delle attività di cui sopra:*

* *predisposizione e consegna su supporto fisico (CD) del codice sorgente, relativo alla versione del software attualmente disponibile in ambiente di produzione;*
* *predisposizione e consegna su supporto fisico (CD) delle librerie e file di configurazione necessari alla compilazione dei sorgenti;*
* *predisposizione e consegna su supporto fisico (CD) della documentazione acquisita dal precedente fornitore, della documentazione prodotta nella fase di presa in carico e di quella generata durante il periodo di conduzione, compreso l’elenco degli interventi svolti dal momento della presa in carico;*
* *predisposizione e consegna su supporto fisico (CD) del codice sorgente, relativo alla versione del software attualmente disponibile in ambiente di model office;*
* *affiancamento al personale del Ministero della Giustizia per un numero di giornate da condividere;*
* *configurazione dell’ambiente di test per consentire l’accesso al personale del Ministero della Giustizia (aperture firewall,…).*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 26.084,40 euro IVA esclusa.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

*N.D.*

## BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE

*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).*

*Nello specifico, per gli indicatori calcolati si evince un rispetto quasi totale dei valori attesi, tranne nel caso degli indicatori relativi al servizio di “Assistenza Centrale di Livello I” e di seguito riportati:*

* *Disponibilità del servizio;*
* *Tempo di attesa prima della risposta;*
* *Chiamate cosiddette “perse”.*

# SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE

*N.A.*

# METODOLOGIA DI ANALISI

*Il contratto in oggetto risulta essere essenziale per la realizzazione del progetto “Sistemi Amministrativi”, finalizzato allo*s*viluppo sistema unitario e trasversale per la gestione dei processi amministrativi e tecnici di assunzione e di programmazione e la gestione e controllo delle risorse umane e degli edifici di competenza del Ministero della Giustizia.*

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

* *Sviluppo di un sistema unitario che tenga in considerazione i sistemi del personale della Magistratura e del personale amministrativo degli Uffici Centrali e Giudiziari del territorio nazionale nonché il sistema utilizzato per i concorsi, quello per la sicurezza degli accessi e quello per la gestione degli immobili in uso dagli uffici di competenza del Ministero;*
* *Sviluppo, manutenzione ed evoluzione dei sistemi amministrativi in uso presso il Ministero.*

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Servizio Monitorato*** | ***Descrizione Indicatore*** |
| *ASSISTENZA CENTRALE LIVELLO I* | * *Disponibilità del servizio* |
| *ASSISTENZA CENTRALE II LIVELLO* | * *Percentuale soluzione delle richieste di assistenza specialistica di II Livello (Il livello di servizio sull’Assistenza di II Livello si intende applicabile alle chiamate pervenute al Call Center e non ai ticket aperti tramite mail dal Ministero della Giustizia)* * *Tempo di attesa prima della risposta dell'operatore* * *Chiamate cosiddette "perse"* |
| *CONDUZIONE TECNICA SISTEMISTICA ED OPERATIVA DEI SISTEMI OPEN CENTRALI* | * *Percentuale di disponibilità del singolo sistema telematico/web* |

*Per ulteriori dettagli fare riferimento alla tabella allegata.*

**

# STORIA DEL CONTRATTO

*N.A.*

# RISULTATI OTTENUTI

*I risultati ottenuti sono rispondenti alle esigenze per cui tale contratto è stato avviato.*

# LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE

*Non si evidenziano particolari criticità nell’esecuzione del contratto.*