

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia

Direzione generale per i sistemi informativi automatizzati

**PIANO DI MONITORAGGIO  
CONTRATTO**

*Progettazione Sviluppo e Reingegnerizzazione dei sw del Ministero della Giustizia (giurisdizione di legittimità, giurisdizione civile di merito e banche dati di giurisprudenza) e manutenzione dei relativi sw e servizi correlati –*

*CIG:* *8440564DBF*

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc160723833)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc160723834)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc160723835)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc160723836)

[2.2.1 Sviluppo di Software, Manutenzione Evolutiva e Migliorativa 4](#_Toc160723837)

[2.2.2 Manutenzione Adeguativa 4](#_Toc160723838)

[2.2.3 Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso 5](#_Toc160723839)

[2.2.4 Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati 5](#_Toc160723840)

[2.2.5 Manutenzione correttiva 7](#_Toc160723841)

[2.2.6 Supporto Tecnico Specialistico 7](#_Toc160723842)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 9](#_Toc160723843)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 10](#_Toc160723844)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 11](#_Toc160723845)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 11](#_Toc160723846)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 12](#_Toc160723847)

[6 RISULTATI OTTENUTI 12](#_Toc160723848)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 12](#_Toc160723849)

# 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 | Progettazione Sviluppo e Reingegnerizzazione dei sw del Ministero della Giustizia (giurisdizione di legittimità, giurisdizione civile di merito e banche dati di giurisprudenza) e manutenzione dei relativi sw e servizi correlati |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | 8440564DBF |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Angelo Cucinotta |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Tindara Andò |
| Denominazione del Fornitore | RTI Almaviva s.p.a. - Consorzio Reply Public Sector - Business Integration Partners s.p.a. |
| Data stipula | 16/09/2020 |
| Data inizio – data fine attività | 30/11/2021 – 30/11/2026 |
| Importo complessivo | 27.512.700,00 € (IVA e oneri di sicurezza esclusi) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | Variazione in diminuzione |
| Importo complessivo contratti collegati | Variazione in diminuzione per un importo pari a 5.365.550,00 € (IVA e oneri di sicurezza esclusi) |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati | 22.147.150,00 € (IVA e oneri di sicurezza esclusi) |
| Eventuali proroghe collegate | - |
| Data stipula proroghe | - |
| Data inizio – data fine proroghe | - |
| Importo complessivo proroghe | - |
| Importo totale contratti e proroghe | 22.147.150,00 € (IVA e oneri di sicurezza esclusi) |

# INTRODUZIONE

## BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

*Il contratto prevede la fornitura di servizi di progettazione sviluppo e reingegnerizzazione dei sw del Ministero della Giustizia (giurisdizione di legittimità, giurisdizione civile di merito e banche dati di giurisprudenza) e manutenzione dei relativi sw e servizi correlati.*

*In particolare, l’elenco di servizi e forniture oggetto del presente contratto sono:*

*• Sviluppo di Software, Manutenzione Evolutiva e Migliorativa*

*• Manutenzione Adeguativa*

*• Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o*

*di software in riuso*

*•* *Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati*

*• Manutenzione Correttiva*

*• Supporto Tecnico Specialistico*

*Il valore complessivo massimo del contratto è 27.512.700,00 € IVA esclusa, successivamente alla variazione contrattuale il valore complessivo massimo del contratto è 22.147.150,00 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.*

### **Sviluppo di Software, Manutenzione Evolutiva e Migliorativa**

*I servizi realizzativi che dovranno essere forniti dal fornitore aggiudicatario relativamente alla progettazione, sviluppo di software e manutenzione evolutiva devono includere i seguenti sottocasi:*

* *Sviluppi di interi nuovi sistemi informativi o applicazioni, o parti autonome degli stessi e Reingegnerizzazione di sistemi informativi o applicazioni;*
* *Manutenzione evolutiva di software ad hoc, che comprende gli interventi volti ad arricchire le applicazioni esistenti di nuove funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. In questa fattispecie è ricompresa la manutenzione migliorativa ovvero Piccoli interventi di breve durata finalizzati ad aumentare la fruibilità dell’applicazione (es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc.). I Piccoli interventi possono comportare una variazione, di norma molto limitata, della consistenza della baseline.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 14.094.000,00 euro IVA esclusa.*

### **Manutenzione Adeguativa**

*Il servizio di Manutenzione Adeguativa comprende l’attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all’evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d’ambiente) che non modificano i requisiti funzionali. Normalmente viene innescata dall’esigenza di:*

* *adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni che impattano sulle configurazioni degli ambienti (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, cambiamenti dell’architettura, ecc.);*
* *adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base;*
* *adeguamenti intesi all’introduzione di nuovi prodotti software o modalità di gestione del sistema;*
* *migrazioni di piattaforma;*
* *adeguamenti dei flussi di dati tra i sistemi di interscambio in termini di codifiche che non comportino impatti funzionali;*
* *modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio restyling*
* *interfacce grafiche con cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 270.000 euro IVA esclusa.*

### **Personalizzazione e Parametrizzazione di soluzioni commerciali o di software open source o di software in riuso**

*Il servizio consiste principalmente nella personalizzazione e parametrizzazione di software commerciale o opensource ed in attività volte al riuso, adeguamento, customizzazione ed integrazione di software già disponibile in base agli obiettivi, funzionali o meno, richiesti dall’Amministrazione.*

*Per "riuso di programmi informatici o parti di essi" si intende la possibilità per una Pubblica Amministrazione di riutilizzare gratuitamente programmi informatici o parti di essi quando:*

* *il software è di proprietà di una Pubblica Amministrazione ovvero sviluppato per conto e a spese di un’altra Amministrazione;*
* *appartengono alla categoria del software libero o a Codice sorgente aperto.*

*Nel dettaglio, per il servizio in oggetto:*

* *per “parametrizzazione” si intende l’utilizzo di funzionalità native, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile impostare determinati parametri o configurare il funzionamento del programma senza necessità di sviluppo e conoscenza di codice o linguaggi informatici. In questo caso, diventano rilevanti le competenze relative allo specifico pacchetto software presente presso l’Amministrazione;*
* *la “personalizzazione” è finalizzata a coprire ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro. Per personalizzazione si intende quindi attività di sviluppo, tramite l’utilizzo di linguaggi di III e IV generazione, metodi Object Oriented, sviluppi WEB Based, ecc. In questo caso valgono, dunque, i requisiti generali espressi per il servizio realizzativo di software ad hoc e laddove necessario integrati dalla conoscenza del pacchetto/sw open source od in riuso al cui contorno devono essere sviluppate le personalizzazioni.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 530.000,00 euro IVA esclusa.*

### **Gestione del Portafoglio - Gestione Applicativi e basi dati**

*Il servizio di Gestione applicativi e basi dati comprende l’insieme di attività, risorse e strumenti di supporto per la gestione delle applicazioni e delle loro relative basi dati. In funzione dell’organizzazione dell’Amministrazione, il servizio può includere il contatto diretto con gli utenti delle applicazioni che potranno rivolgersi direttamente al servizio via telefono e/o via e-mail o portale web oppure indirettamente tramite un Help Desk di I livello. Laddove previsto il colloquio con l’utenza, oltre alla tempestività ed efficacia dell’assistenza fornita, acquista particolare rilevanza la professionalità nella gestione della relazione con l’utenza.*

*Tale servizio è richiesto per le applicazioni software di pertinenza della Suprema Corte di Cassazione, pertanto un insieme molto limitato del parco software oggetto di gara.*

*Le principali attività che il Fornitore può essere chiamato ad eseguire sono:*

* *Gestione delle funzionalità in esercizio: servizio di help desk (se non attivato separatamente) su postazioni attrezzate dall’Amministrazione; risoluzione delle richieste di intervento aperte dall’utente; intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell’errore e, se necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva, laddove previsto, e verifica dell’esito dell’intervento*

*effettuato. A tale proposito il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della necessaria reportistica, anche attraverso un opportuno strumento di Trouble Ticketing fornito dal Fornitore. L’Amministrazione si riserva di mettere a disposizione un proprio portale di gestione Trouble Ticketing; validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni, al fine di assicurare l’integrità e la correttezza dei dati presenti sulla base informativa, del contenuto dei flussi informativi provenienti o destinati ad organismi esterni e dei dati esposti negli elaborati del sistema; ripristino base dati (non determinata da malfunzionamenti di software in garanzia od in manutenzione correttiva);modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica; verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d’uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.); gestione della configurazione; realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi “ad hoc”, per soddisfare particolari e puntuali esigenze dell’utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che di norma non entrano a far parte stabile del parco applicativo. Tipico esempio può essere un intervento la realizzazione di un prospetto informativo “usa e getta”.*

* *Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio: schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità; attività di parametrizzazione specifiche su procedure, parametri e tabelle, manuale utente, manuale di gestione, definizioni relative ai dati, ecc..; supporto alla predisposizione dell’ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l’inizio delle attività da parte degli utenti; gestione della nuova configurazione; affiancamento all’utente finale volto ad istruirlo all’uso delle funzionalità sia nuove che già presenti in esercizio.*
* *Supporto agli utenti, per l’uso appropriato delle funzioni secondo le modalità previste nei manuali d’uso: Assistenza tecnico/funzionale agli utenti; preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella a corredo dei sistemi in esercizio, (es. documenti di sintesi, demo,*
* *presentazioni, ecc.); predisposizione dell’ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc).*
* *Pianificazione funzionale del servizio: movimentazione giornaliera dei batch, se applicabile; disponibilità del servizio on line (funzionalità TP); controllo e fasatura dell’introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria) nell’ambiente gestionale; pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l’esito dell’elaborazione di procedure critiche per l’Amministrazione.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 2.831.600,00 euro IVA esclusa.*

### **Manutenzione correttiva**

*Per servizio di manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema non in garanzia. Infatti, la garanzia già copre completamente la rimozione degli errori su tutto il software sviluppato/modificato dai servizi realizzativi del medesimo AS. Inoltre, nel primo anno contrattuale è presente la garanzia del fornitore uscente. Il servizio di manutenzione correttiva viene innescato da una segnalazione di impedimento all’uso dell’applicazione di una o più delle sue funzioni. Per impedimento si intende una malfunzione vera e propria dell’applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati (es. anomalie in un programma batch che corrompono la base dati). I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d’integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione del collegamento TP, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all’attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso del medesimo Appalto Specifico, i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell’ambito dei servizi realizzativi in quanto coperto dalla garanzia.*

*Sono parte integrante del servizio di Manutenzione Correttiva le seguenti attività:*

* *contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;*
* *attivazione del gruppo di sviluppo per adeguare l’eventuale software in corso di sviluppo/modifica/collaudo;*
* *test in ambiente assimilabile all’ambiente di esercizio della soluzione realizzata;*
* *gestione della configurazione;*
* *in caso di malfunzioni su programmi di interfaccia verso l’esterno, validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema;*
* *allineamento della documentazione.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 476.550,00 euro IVA esclusa.*

### **Supporto Tecnico Specialistico**

*Il Servizio di Supporto Specialistico è finalizzato allo svolgimento di un insieme di attività propedeutiche ovvero integrative ovvero di ausilio ai servizi sia realizzativi o sia complementari al fine di rendere sinergici ed esaustivi tutti i componenti della fornitura. Il servizio, seppur erogato attraverso l’attivazione di specifici obiettivi/progetti, non deve operare esclusivamente in modalità reattiva rispetto alle richieste della Amministrazione, ma deve rappresentare un portafoglio di competenze in grado di poter adottare un approccio proattivo in grado di mettere a disposizione conoscenze specialistiche a supporto dell’individuazione di nuove opportunità di miglioramento e di ottimizzazione dei processi interni e di possibili evoluzioni degli attuali Sistemi.*

*Pertanto, il servizio di Supporto Specialistico deve esser svolto da risorse specialistiche del Fornitore e potrà esser attivato da parte dell’Amministrazione individuando attività puntuali collegate al servizio base oppure raccogliere le esigenze di supporto sull’arco temporale della presente fornitura. Pertanto, in questo ultimo caso, le attiverà di volta in volta attraverso singoli obiettivi.*

*I principali gruppi di attività, da ritenersi non esaustive, che il Fornitore sarà chiamato ad eseguire sono sottoelencate e suddivise in gruppi.*

***Know-How specialistico e sistemistico****:*

*- problem solving di alto livello su tematiche funzionali/amministrative;*

*- consulenza specialistica di tematica finalizzata al rispetto degli iter amministrativi;*

*- consulenza specialistica sul CAD;*

*- assistenza operativa diretta presso l’utente per la soluzione di problematiche di alto livello;*

*- supporto al servizio di Gestione Applicativi per le problematiche di alto livello;*

*- supporto sistemistico e supporto specialistico per l’utilizzo di prodotti software;*

*- supporto di alto livello per attività di change management;*

*- supporto specialistico per la predisposizione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni, ecc.*

***Attività di analisi:***

*- supporto tematico per la redazione di studi, analisi di fattibilità, stima dei tempi e costi, stima dei benefici, comparazione tra diverse possibili soluzioni, valutazione di soluzioni che prevedano l’utilizzo e l’eventuale personalizzazione di prodotti software presenti sul mercato;*

*- analisi dei processi;*

*- attività di analisi di documentazione tecnica di fonte europea e di servizi di consulenza con supporto a gruppi di lavoro nazionali ed esteri*

*- studi per la migrazione “da fisico a virtuale” dei CED e relativa disponibilità dei servizi*

*applicativa in modalità cloud;*

*- analisi della sicurezza informatica;*

*- esecuzione di sperimentazioni (che non producano software applicativo);*

*- sviluppo di prototipi, di tipo “usa e getta”, per esigenze non direttamente collegabili ai servizi*

*realizzativi;*

*- definizione di metodologie e/o processi e studi di fattibilità per la definizione e gestione dei sistemi conoscitivi, ad esempio, negli ambiti data quality, database normalization, etc;*

*- supporto al collaudo.*

***Redazione documentazione:***

*- creazione o aggiornamento di documentazione non collegata a specifici interventi di sviluppo od in generale ai servizi realizzativi;*

*- redazione di presentazioni;*

*- divulgazione delle informazioni, attraverso la predisposizione di pubblicazioni, brochure, bozzetti grafici, template;*

*- predisposizione e distribuzione del materiale (anche di tipo multimediale, es. moduli Elearning)*

*realizzazione di tutorial che si renderà necessario per la formazione e/o la diffusione dei sistemi e delle metodologie sottese.*

***Attività di data entry:*** *finalizzata all’alimentazione iniziale o al recupero di dati/documenti o attività di supporto alle migrazioni.*

***Attività di presidio****: supporto sistemistico di alto livello alla gestione delle applicazioni*

*realizzate/modificate dai servizi base.*

***Attività formative****: supporto formativo saltuario, sia per i tecnici dell’Amministrazione che per gli utenti, nel caso di rilascio/introduzione di nuove applicazioni o nuove funzionalità. Tale attività/affiancamento, in funzione della distribuzione territoriale o dell’organizzazione delle attività formative, potrà avvenire in diverse modalità, quali ad esempio:*

*- utilizzo di strumenti di communication e collaboration*

*- realizzazione di moduli e-learning standard SCORM;*

*- realizzazione di webinar;*

*- realizzazione di corsi in aula.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è di 3.945.000,00 euro IVA esclusa.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

*L’oggetto del contratto ha come obiettivo di regolare la prestazione in favore dell’Amministrazione da parte del Fornitore dei servizi di progettazione sviluppo e reingegnerizzazione dei SW del Ministero della Giustizia, di manutenzione dei relativi SW e servizi correlati.*

*A fine agosto 2024, i servizi attivi risultano:*

* ***A.1.2:*** *Progettazione e Sviluppo: Reingegnerizzazione sistemi e applicativi*
* ***A2:*** *Manutenzioni evolutive e migliorative*
* ***A6:*** *Parametrizzazione e Personalizzazione*
* ***B1:*** *Gestione del Portafoglio, Applicativa e Base Dati*
* ***D:*** *Supporto tecnico specialistico*
* ***M1:****Analisi, Gestione e risoluzione di ticket - GPA*
* ***M2:*** *Servizio personalizzato- Supporto tecnico specialistico – analisi funzionale, dei requisiti, disegno di soluzioni*
* ***M3:*** *Servizio personalizzato – Parametrizzazione e Personalizzazione – Interventi di assistenza e supporto on site e/o da remoto VM Sale server*

*Relativamente al servizio di* ***Progettazione e Sviluppo: Reingegnerizzazione sistemi e applicativi*** *è stato collaudato il seguente intervento:*

* ***Reingegnerizzazione SIGMA,*** *reingegnerizzazione di Sigma Civile (sistema informativo che gestisce i registri della cancelleria civile e adozioni del Tribunale per i Minorenni e l’attività della segreteria civile della Procura per i Minorenni) nel sistema SICID (Sistema Informatico Contenzioso Civile Distrettuale che gestisce i registri del contenzioso civile, della volontaria giurisdizione del contenzioso del lavoro, ed è utilizzato nei tribunali e nelle corti d'appello).*

*È stato avviato ed è in corso di realizzazione il seguente intervento:*

* ***Nuovo servizio depositi civili,*** *l’intervento prevede la realizzazione di un sistema che consente di superare le criticità attualmente riscontrate nelle fasi di deposito delle buste telematiche attraverso il canale PEC ed i sistemi GL-PEC e GL, ovvero introdurre i miglioramenti per efficientare il servizio di deposito.*

*Relativamente al servizio di* ***Manutenzioni evolutive e migliorative*** *è attualmente in corso il seguente intervento*

* ***Migrazione dati,*** *l’intervento prevede l’implementazione del processo di Migrazione dalle attuali basi dati (SICID, SICIANAG, RDUSER) verso una nuova base dati della piattaforma software che supporterà la realizzazione delle funzionalità previste per l’istituzione del nuovo Tribunale per la Famiglia, Persone e Minori.*

*Relativamente al servizio di* ***Personalizzazione e Parametrizzazione*** *è attualmente in corso il seguente intervento:*

* ***Nuovo Tribunale Famiglia,*** *l’intervento prevede attività di analisi funzionale e disegno requisiti finalizzati alla reingegnerizzazione complessiva del PCT che prevede di realizzare progressivamente un unico sistema che implementi tutti i flussi di processo e le funzionalità necessarie alla gestione e ottimizzazione dei procedimenti giudiziari in via telematica per gli ambiti di Cognizione ed Esecuzione in vigore. Il nuovo tribunale acquisirà competenze sia civili che penali e assorbirà quelle civili del tribunale ordinario, in materia di stato e capacità delle persone e famiglia e quelle civili del Tribunale dei Minorenni.*

*Relativamente al servizio di* ***Gestione del Portafoglio, Applicativa e Base Dati*** *sono attualmente in corso i seguenti interventi:*

* ***Servizi Cassazione****, intervento a supporto della gestione applicativa per i sistemi della Cassazione.*
* ***Info PCT,*** *intervento a supporto della gestione applicativa per i sistemi afferenti al Processo Civile Telematico.*
* ***Conduzione applicativa, Help Desk, Help Desk Specialistico PVP****, l’intervento prevede le attività a supporto dell’intervento di reingegnerizzazione del Portale delle Vendite Pubbliche, in particolare per la manutenzione applicativa e per l’erogazione di Help Desk di I e II livello.*

*Relativamente al servizio di* ***Supporto tecnico specialistico*** *sono attualmente in corso i seguenti interventi:*

* ***Progetto Ecodex,*** *l’intervento prevede una fase di analisi necessaria perla richiesta di ripristino del flusso di comunicazione con i soggetti esterni europei nell’ambito del progettoEPO-European Payment Order. Con l’obbiettivo di adeguare il sistema di gestione dei registri di cancelleria, e in parte l’infrastruttura del Processo Civile Telematico (PCT) in modo che fosse in grado di interagire con il sistema che realizzato in e-CODEX e gestire detti procedimenti transfrontalieri. Il Ministero della Giustizia si è impegnato, in particolare, a rendere telematico l’ordine di pagamento europeo (acronimo EPO = European Payment Order), sostenuto da un apposito regolamento comunitario.*
* ***Supporto redazione minute e supporto tecnico, produzione blockchain per il progetto LEILA.*** *LEILA è una piattaforma di ricerca per le aste giudiziarie rese disponibili sui portali nazionali di ciascun paese europeo, in particolare la piattaforma si occupa di estrarre giornalmente da ciascun paese che ha aderito al progetto pilota tutte le aste attive****.*** *L’intervento si compone di due Fasi e prevede tra le principali attività: supporto e governance architetturale; supporto per il rilascio di documentazione verso la Commissione Europea; conduzione di uno studio inerente all’utilizzo della blockchain applicata all’ambito delle aste giudiziarie Europee.*
* ***Supporto PMO***, *nell’ambito del PCT (Processo Civile Telematico), sono stati attivati servizi di supporto-tecnico specialistico in relazione ad attività di supporto per tematiche tecniche e di progettazione di sistemi nell’ambito del Civile, supporto per attività sistemistiche e specialistiche per l’utilizzo di prodotti software in ambito Civile, supporto nella produzione di relazioni tecniche per studi di fattibilità, redazione di documenti di architettura, individuazione dei requisiti di sistema, valutazioni make or buy, analisi d’impatto e supporto nelle attività di analisi propedeutiche alla migrazione “da fisico a virtuale” dei CED e relativa disponibilità applicativa dei servizi in modalità cloud.*
* ***Reingegnerizzazione PVP***, *il Portale Vendite Pubbliche è il portale su cui sono pubblicate tutte le vendite dei beni delle procedure esecutive e concorsuali, nonché per gli altri procedimenti per i quali la pubblicazione è prevista dalla Legge.*

*Relativamente al servizio di* ***Analisi, Gestione e risoluzione di ticket – GPA,*** *è attualmente in corso il seguente intervento:*

* ***Conduzione applicativa, Help Desk, Help Desk Specialistico PVP****, l’intervento prevede le attività a supporto dell’intervento di reingegnerizzazione del Portale delle Vendite Pubbliche, in particolare per la manutenzione applicativa e per l’erogazione di Help Desk di I e II livello.*

*Relativamente al servizio di* ***Servizio personalizzato – Supporto tecnico specialistico – analisi funzionale, dei requisiti, disegno di soluzioni,*** *sono attualmente in corso i seguenti interventi:*

* ***Architettura e modello ciclo di vita del software,*** *nel contesto della**progettazione e realizzazione della piattaforma dedicata alla gestione automatizzata del ciclo di rilascio del sw applicativa, l’intervento prevede l’analisi e il ridisegno della piattaforma DevOps dedicata alla gestione del ciclo di vita del software e al deployment con un’alta qualità. La soluzione ha l’obiettivo di avviare un approccio graduale ai principi di continuous integration e continuous delivery, tenendo conto del parco applicativo As-Is.*
* ***Analisi e ridisegno dei processi.*** *Intervento per il disegno e l’analisi dei processi, con individuazione delle caratteristiche funzionali e costruttive della singola applicazione, le dipendenze e relazioni tra le varie applicazioni e i dati gestiti da ciascuna.*
* ***Nuovo servizio depositi civili,*** *l’intervento prevede la realizzazione di un sistema che consente di superare le criticità attualmente riscontrate nelle fasi di deposito delle buste telematiche attraverso il canale PEC ed i sistemi GL-PEC e GL, ovvero introdurre i miglioramenti per efficientare il servizio di deposito.*
* ***Nuovo Tribunale Famiglia,*** *l’intervento prevede attività di analisi funzionale e disegno requisiti finalizzati alla reingegnerizzazione complessiva del PCT che prevede di realizzare progressivamente un unico sistema che implementi tutti i flussi di processo e le funzionalità necessarie alla gestione e ottimizzazione dei procedimenti giudiziari in via telematica per gli ambiti di Cognizione ed Esecuzione in vigore. Il nuovo tribunale acquisirà competenze sia civili che penali e assorbirà quelle civili del tribunale ordinario, in materia di stato e capacità delle persone e famiglia e quelle civili del Tribunale dei Minorenni.*

*Relativamente al* ***Servizio personalizzato – Parametrizzazione e Personalizzazione – Interventi di assistenza e supporto on site e/o da remoto VM Sale server****,* *è attualmente in corso il seguente intervento:*

* ***Supporto e Assistenza tecnica Reingegnerizzazione Sistema Italgiure Front End,*** *l’intervento prevede attività di Supporto e Assistenza tecnica per la reingegnerizzazione del FrontEnd di ItalgiureWeb.*

*Relativamente al servizio di* ***Progettazione e Sviluppo: Reingegnerizzazione portali web*** *è stato collaudato il seguente servizio:*

* ***Reingegnerizzazione Sistema Italgiure,*** *ItalgiureWeb è lo strumento di interazione con la Banca Dati che consente di eseguire delle ricerche, da un unico punto di accesso, su tutta la giurisprudenza relativa a sentenze civili e penali della Corte di Cassazione.*

## 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 aprile 2024 e settembre 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 essenziale per la realizzazione del progetto “Cancelleria del Processo Telematico”, finalizzato all’ingegnerizzazione del workflow processuale del deposito degli atti e della documentazione da parte dei soggetti esterni, attraverso la creazione di una struttura formata dall’help desk centrale e da una struttura di back office, composta da operatori specializzati e articolata presso i singoli distretti.*

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

* *Riduzione e ove possibile eliminazione degli interventi da parte delle cancellerie degli Uffici Giudiziari ad oggi necessario per effettuare i controlli e cancellare eventuali errori dei dati.*
* *Assicurare l’implementazione dei registri, principalmente sotto l’aspetto qualitativo, presupposto essenziale per la certificazione da parte del Ministero e la predisposizione delle politiche organizzative sul territorio.*
* *Assicurare una base dati qualitativa elevata per tutti gli applicativi del sistema Giustizia che richiamano i registri di cancelleria, al fine di garantire l’erogazione dei servizi ai soggetti interessati.*
* *Eliminazione di tutte le problematiche derivanti dagli operatori esterni che utilizzano i registri e garantire una soluzione alle criticità emergenti.*
* *Avvio del Disaster Recovery e di analisi multidimensionali in tempo reale nell’ambito del progetto «Big Data».*

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Servizio Monitorato*** | ***Descrizione Indicatore*** |
| *Servizi realizzativi* | * *Rispetto di una scadenza temporale* |
| *Servizio di gestione applicativi, alla gestione contenuti siti web e al servizio personalizzato di analisi, gestione e risoluzione di ticket* | * *Tempestività di risoluzione delle richieste di assistenza* |
| *Servizio di manutenzione correttiva* | * *Tempestività di Ripristino dell’Operatività in esercizio (per singolo intervento)* |
| *Servizio tecnico-specialistico ed al servizio di supporto* | * *Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attività del servizio Tecnico-Specialistici e/o di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi, formazione, analisi)* * *Inadempimento baseline correttiva* * *Slittamento della scadenza di una consegna* |
| *Governo della fornitura* | * *Personale inadeguato* * *Rilievi sulla fornitura* * *Tasso di Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo* * *Difettosità in avvio in esercizio* * *Interventi di manutenzione correttiva recidivi* * *Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione* * *Disponibilità dei servizi di gestione del portafoglio applicativo* * *Efficacia di un’attività del Servizio di Supporto (Change Management, Demand Management, BPR, Supporto al ridisegno dei processi, analisi)* * *Soddisfazione dell’utenza nell’erogazione di formazione* * *Rispetto di una scadenza contrattuale* |

*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.*