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**

*AFFIDAMENTO DI “SERVIZI APPLICATIVI PER I SISTEMI AMMINISTRATIVI CENTRALI” MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI STIPULATO DA CONSIP*

*ID 2483 – LOTTO 1 – CIG:* A0135C1EC3

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc177384156)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc177384157)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc177384158)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc177384159)

[2.2.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI) 4](#_Toc177384160)

[2.2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE AD HOC “PREGRESSO E NON IN GARANZIA” (MAC) 5](#_Toc177384161)

[2.2.3 SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS) 5](#_Toc177384162)

[2.2.4 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO (GA) 6](#_Toc177384163)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 6](#_Toc177384164)

[Si riportano di seguito i PLO e le MEV collaudate da inizio contratto: 6](#_Toc177384165)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 6](#_Toc177384166)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 6](#_Toc177384167)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 7](#_Toc177384168)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 8](#_Toc177384169)

[6 RISULTATI OTTENUTI 8](#_Toc177384170)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 8](#_Toc177384171)

# 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 | n.d. |
| Denominazione del contratto | AFFIDAMENTO DI “SERVIZI APPLICATIVI PER I SISTEMI AMMINISTRATIVI CENTRALI” MEDIANTE ORDINATIVO DI FORNITURA NELL’AMBITO DELL’ACCORDO QUADRO PER I SERVIZI APPLICATIVI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI CENTRALI STIPULATO DA CONSIP  ID 2483 – LOTTO 1 |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | A0135C1EC3 |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Luciano Cinfrignini |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Donatello Luna |
| Denominazione del Fornitore | IBM Italia Spa (mandataria) in RTI con Deda Next S.r.l., McKinsey & Company Inc. Italy, DEAS - DIFESA E ANALISI SISTEMI S.p.a., Sistemi Informativi S.r.l., ITALIT, SNC Treviso srl |
| Data stipula | 16/10/2023 |
| Data inizio – data fine attività | 01/01/2024 – 31/12/2025 |
| Importo complessivo | € 6.557.225,00 (IVA esclusa)  € 7.999.814,50 (IVA inclusa) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | n.d. |
| Importo complessivo contratti collegati | n.d. |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati | € 6.557.225,00 (IVA esclusa)  € 7.999.814,50 (IVA inclusa) |
| Eventuali proroghe collegate | n.d. |
| Data stipula proroghe | n.d. |
| Data inizio – data fine proroghe | n.d. |
| Importo complessivo proroghe | n.d. |
| Importo totale contratti e proroghe | € 6.557.225,00 (IVA esclusa)  € 7.999.814,50 (IVA inclusa) |

# INTRODUZIONE

## 2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

*Con l’adesione all’Accordo Quadro, intende dotarsi dei servizi applicativi Data Management e dei relativi servizi di PMO per la realizzazione del sistema di Data Lake. Di seguito vengo riportati i servizi erogati:*

*SVI - Sviluppo e MEV del software*

*MAC - Manutezione Correttiva“SW pregresso e non in garanzia”*

*SS - Supporto Tecnico Specialistico ICT*

*GA - Gestione del Portafoglio Applicativo*

## BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI

### SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI)

*Il Servizio di Sviluppo e Manutenzione evolutiva del software (SVI) riguarda la realizzazione ex-novo, l’evoluzione e la reingegnerizzazione di applicazioni, moduli e componenti informatiche dell’Amministrazione Giustizia. In particolare, il servizio include tutte le attività di sviluppo ex-novo di nuovi sistemi informativi e applicazioni o parti autonome degli stessi, e gli interventi volti ad arricchire il software esistente di nuove caratteristiche e funzionalità, o comunque a modificare e/o integrare le funzionalità già esistenti. Rientrano inoltre in questo servizio:*

*• i progetti “green field”, ossia progetti che creano interi nuovi sistemi o applicazioni non esistenti in precedenza;*

*• i progetti di rifacimento e/o di reingegnerizzazione totale o parziale di sistemi o applicazioni esistenti, anche mediante attività di service ed API design e sviluppo sicuro e test-driven di API REST;*

*• gli interventi di sviluppo e/o manutenzione evolutiva connessi ai progetti di configurazione e riuso di soluzioni software attivati nell’ambito del servizio di Configurazione e Personalizzazione di Soluzioni di terze parti/open source/riuso;*

*• gli adeguamenti normativi e/o organizzativi che hanno un impatto significativo sulle funzionalità dell’utente, richiedendo la modifica della logica applicativa preesistente.*

*Data di Attivazione del servizio: 1 Gennaio 2024*

*Vincoli temporali: Nessuno*

*Modalità di Erogazione e consuntivazione: A Corpo*

*Metrica di Misurazione: Team Ottimale*

### MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE AD HOC “PREGRESSO E NON IN GARANZIA” (MAC)

*Il servizio viene innescato da una segnalazione di impedimento all’uso dell’applicazione di una o più delle sue funzioni o servizi, che si tratti di una malfunzione vera e propria o degli effetti che tale malfunzione ha causato. 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 indisponibilità di servizi terzi integrati, uso improprio delle funzioni, ecc.), oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva il supporto all’attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento e sistemistico per la risoluzione del problema a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Nel caso di malfunzioni su punti di interfaccia verso l’esterno, il fornitore deve provvedere alla validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.*

*Data di Attivazione del servizio: 1 Gennaio 2024*

*Vincoli temporali: Nessuno*

*Modalità di Erogazione e consuntivazione (\*): A Consumo*

*Metrica di Misurazione (\*): Team Ottimale*

### SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS)

*Il servizio 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 e agilità, valutare il grado di digitalizzazione, di interoperabilità, di sicurezza applicativa, di aderenza a standard e linee guida e proporre piani di azione trasversale ai progetti e ai servizi su obiettivi di innovazione e standardizzazione;*

*• garantire i livelli di qualità della fornitura e governare l’esecuzione delle attività del ciclo di vita di una fornitura software, affinché i prodotti realizzati e i processi svolti siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti (cfr. appendice Indicatori di qualità), nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento.*

*Data di Attivazione del servizio: 1 Gennaio 2024*

*Vincoli temporali: Nessuno*

*Modalità di Erogazione e*

*consuntivazione:*

*A Consumo*

*Metrica di Misurazione: Team Ottimale*

### GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO (GA)

*Il servizio di Gestione del Portafoglio comprende le attività di gestione delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio. Per le esigenze dell’Amministrazione il servizio deve essere configurato con i seguenti contenuti:*

*• Gestione applicativi e basi dati*

*• Gestione del Front-End Digitale, Publishing e contenuti di Siti Web*

*• Gestione trasversale del Portafoglio Applicativo (configurazione di entrambi i precedenti servizi in modo unitario)*

*Per l’erogazione di questo servizio l’Amministrazione scegli la modalità del “Livello Premium” le cui caratteristiche sono indicate nell’Appendice 2 al CAPITOLATO TECNICO SPECIALE DEL LOTTO 1 – INDICATORI DI QUALITÀ.*

*Data di Attivazione del servizio: 1 Gennaio 2024*

*Vincoli temporali: Nessuno*

*Modalità di Erogazione e*

*consuntivazione:*

*A Consumo*

*Metrica di Misurazione: Team Ottimale*

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

## Si riportano di seguito i PLO e le MEV collaudate da inizio contratto:

|  |  |
| --- | --- |
| ***PLO*** | ***DETTAGLI*** |
| *SIAMM* | *Procedimento e spese* |
| *SIAMM* | *Gestione incentivi fiscali* |
| *MERCURIO* | *Enterprice Search* |
| *MERCURIO* | *AzureB2C con tecnologia BOX* |
| *MERCURIO* | *Mercurio Utils 1.2 - OCR PDF Con tecnologia Box* |

## 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. Pertanto, si osserva il rispetto totale dei valori attesi per ciascun indicatore contrattuale.*

# SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE

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

# METODOLOGIA DI ANALISI

*L’attività di analisi monitoraggio svolta durante l’esecuzione del contratto alla data del monitoraggio 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.*

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

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| *Sviluppo e MEV del software* | *• RSPL – Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo*  *• GSCO – Giorni di sospensione del collaudo*  *• DAES – Difettosita in avvio in esercizio*  *• CTFU – Copertura test funzionali*  *• RIUSO – Riuso di componenti*  *• TRCG – Tempestivita di Ripristino dell’Operativita in collaudo ed in garanzia*  *• TROR – Totale Rilievi Obiettivo Realizzativo*  *Inoltre in sede di Collaudo si terranno conto e verranno misurati/valutati anche i seguenti Indicatori:*  *• DFCC – Difettosita in collaudo*  *• MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)*  *• TRPM – Tempo di Risposta post-migrazione*  *• QNFU – Qualita Non Funzionale* |
| *Servizi di Manutenzione Correttiva* | *• TROI – Tempestivita di Ripristino dell’Operativita in esercizio*  *• CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi*  *• RMCO – Rilievi di Manutenzione Correttiva* |
| *Servizi di Supporto Tecnico-Specialistico* | • SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un’attivita del servizio di Supporto  Specialistico  • CSIS - Customer effort Score dell’intervento specialistico  • RSSP – Rilievi sui servizi di supporto specialistico |
| *Servizi di Gestione del Portafoglio Applicativo* | • DSGP – Disponibilita dei servizi di gestione del portafoglio applicativo  • RSCA – Rispetto di una scadenza dei servizi di gestione del Portafoglio  • TRRA – Tempestivita di risoluzione delle richieste di assistenza  • NRPR – Numero di ricicli su deliverables rilasciati  • RSGT – Rilievi sui servizi di gestione del Portafoglio applicativo |

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

**

# STORIA DEL CONTRATTO

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

# RISULTATI OTTENUTI

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

# LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE

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