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**

*Provvedimento di approvazione oda ed impegno della spesa*

*Sottoscrizioni Software e servizio TAM Vmware – CIG:* *B16D8456AF*

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc177391417)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc177391418)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc177391419)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc177391420)

[**2.2.1** **Servizi di attivazione sottoscrizione e manutenzione dei prodotti software (36 mesi)** 4](#_Toc177391421)

[**2.2.2** **Servizi di Technical Account Management (TAM) e Reportistica** 4](#_Toc177391422)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 5](#_Toc177391423)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 5](#_Toc177391424)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 5](#_Toc177391425)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 5](#_Toc177391426)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 6](#_Toc177391427)

[6 RISULTATI OTTENUTI 6](#_Toc177391428)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 6](#_Toc177391429)

# 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 | Provvedimento di approvazione oda ed impegno della spesa Sottoscrizioni Software e servizio TAM Vmware |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | B16D8456AF |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | Alessandro Parisi |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | Massimiliano Fiumicelli |
| Denominazione del Fornitore | Telecom Italia s.p.a. |
| Data stipula | 26/04/2024 |
| Data inizio – data fine attività | 08/05/2024 – 07/05/2027 |
| Importo complessivo | 17.467.897,06 € (Iva Esclusa) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) |  |
| Importo complessivo contratti collegati |  |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati |  |
| Eventuali proroghe collegate |  |
| Data stipula proroghe |  |
| Data inizio – data fine proroghe |  |
| Importo complessivo proroghe |  |
| Importo totale contratti e proroghe | 21.310.834,42 € (IVA inclusa) |

# INTRODUZIONE

## BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

*L’amministrazione ha la necessità di rinnovare le sottoscrizioni per le Licenze dei sistemi di virtualizzazione Vmware presenti nei propri Data Center Nazionali e nei Locali Tecnici Distrettuali ancora in via di consolidamento.*

*Attraverso la convenzione CONSIP (Software Multibrand 6 Lotto 5), l’Amministrazione intende quindi dotarsi delle Sottoscrizioni dei prodotti software Vmware e dei servizi di TAM (Technical Account Manager).*

*Di seguito vengo riportati i servizi erogati:*

* *Servizi di attivazione sottoscrizione e manutenzione dei prodotti software (36 mesi)*
* *Servizi di TAM (Technical Account Manager) (36 mesi)*

*Il valore complessivo massimo del contratto è* 17.467.897,06 € *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 di attivazione sottoscrizione e manutenzione dei prodotti software (36 mesi)**

*Il Fornitore si impegna alla consegna delle licenze VMware secondo quanto stabilito contrattualmente, le quali saranno comprensive dei servizi di manutenzione per la durata di 36 Mesi.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è 16.780.848,75 euro IVA esclusa.*

### **Servizi di Technical Account Management (TAM) e Reportistica**

*Il fornitore mette a disposizione i seguenti servizi:*

*Il servizio TAM) garantisce il raggiungimento dei risultati attesi sia in termini di adozione tecnologica che di creazione delle competenze interne. Grazie a questo modello di erogazione, il TAM ha quindi la possibilità di seguire in modo più puntuale le esigenze dell’amministrazione coordinando le attività rilevanti per le principali iniziative di tutte le sedi del ministero, potendo promuovere su ognuna di esse dei programmi di aggiornamento e standardizzazione di concerto e con l’avallo dei funzionari preposti del Ministero.*

*Il TAM dedicato è posizionato come punto focale tra l’organizzazione IT del cliente e VMware e assicura un dialogo diretto con la nostra organizzazione interna per assistere al meglio le attività del Ministero.*

*Periodicamente il TAM coordina allineamenti con il cliente per conoscere nel dettaglio le iniziative IT per evidenziare la corretta aderenza con le roadmap ed, eventualmente, influenzare i team di sviluppo VMware in base alle esigenze del cliente.*

*In base alle stesse esigenze, il AM può affiancare il cliente in attività di sperimentazione che siano utili a mostrare il valore e le funzionalità delle soluzioni VMware e come possano andare a mappare delle Business Issues.*

*Durante i progetti erogati da Professional Services VMware o da partner VMware, il TAM funge da collante e da Program Manager per garantire una visione olistica di tutte le attività.*

*Il valore economico contrattuale associato a questa attività/servizio è 687.048,31 euro IVA esclusa.*

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

*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 maggio 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).*

## BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE

*L’amministrazione svolge attività di monitoraggio dell’intero servizio di fornitura, oltre ad occuparsi della gestione operativa, delle anomalie e problematiche che possono sorgere ponendosi come obiettivo la verifica della completezza e della qualità della documentazione fornita.*

# 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 della continuità operativa dei sistemi.*

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Servizio Monitorato*** | ***Descrizione Indicatore*** |
| *Servizi di consegna e manutenzione dei prodotti software* | * *RTCCASO – Rispetto dei tempi contrattuali di consegna (per singolo ordine)* * *COV – Conformità degli ordinativi verificati* * *RTCVC – Rispetto dei tempi contrattuali di consegna dei prodotti oggetto di verifica negativa* |
| *Servizio di Contact Center* | * *TRCT – Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche* * *CTP – Chiamate telefoniche perdute* |

*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.*