

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia

**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](#_Toc193467348)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc193467349)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc193467350)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc193467351)

[2.2.1 SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SOFTWARE (SVI) 4](#_Toc193467352)

[2.2.2 MANUTENZIONE CORRETTIVA SUL SOFTWARE AD HOC “PREGRESSO E NON IN GARANZIA” (MAC) 5](#_Toc193467353)

[2.2.3 SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS) 5](#_Toc193467354)

[2.2.4 GESTIONE DEL PORTAFOGLIO APPLICATIVO (GA) 6](#_Toc193467355)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 6](#_Toc193467356)

[Si riportano di seguito i PLO e le MEV collaudate da inizio contratto: 6](#_Toc193467357)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 7](#_Toc193467358)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 7](#_Toc193467359)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 7](#_Toc193467360)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 8](#_Toc193467361)

[6 RISULTATI OTTENUTI 9](#_Toc193467362)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 9](#_Toc193467363)

# DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’Amministrazione | Ministero della Giustizia - Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia |
| 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 S.r.l. |
| 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 - Manutenzione 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** |
| ELETTORALE | Evolutive del Pre-Elettorale |
| ELETTORALE | Evolutive Pre-Post-Elettorale e Portale Presidenti di Seggio |
| ELETTORALE | Manutenzioni evolutive per i Presidenti di Seggio |
| MERCURIO | Enterprice Search |
| MERCURIO | AzureB2C con tecnologia BOX |
| MERCURIO | Mercurio Utils 1.2 - OCR PDF Con tecnologia Box |
| MERCURIO | Mercurio Rate Limit |
| MERCURIO | Mercurio Client web |
| PINTO | Evolutive PINTOPAGA |
| PRODIGIUS | PRODIGIUS\_MEV1 |
| PRODIGIUS | PRODIGIUS\_MEV2 |
| SIAMM | Procedimento e spese |
| SIAMM | Patrocinio stragiudiziale |
| SIAMM | Integrazione con Mercurio |
| SIAMM | Gestione incentivi fiscali |

## 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 – Difettosità in avvio in esercizio  • CTFU – Copertura test funzionali  • RIUSO – Riuso di componenti  • TRCG – Tempestività 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 – Difettosità in collaudo  • MDTE – Miglioramento Debito Tecnico (moduli preesistenti)  • TRPM – Tempo di Risposta post-migrazione  • QNFU – Qualità Non Funzionale |
| Servizi di Manutenzione Correttiva | • TROI – Tempestività 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’attività 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 – 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 |

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.