

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia,

**PIANO DI MONITORAGGIO  
CONTRATTO**

Servizi di manutenzione e sviluppo del processo civile telematico – CIG: B2BD866C4A

**Sommario**

[1 DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO 3](#_Toc193469609)

[2 INTRODUZIONE 4](#_Toc193469610)

[2.1 BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI 4](#_Toc193469611)

[2.2 BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI 4](#_Toc193469612)

[**2.2.1** **SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI SOFTWARE (SVI):** 4](#_Toc193469613)

[**2.2.2** **SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE AD HOC “PREGRESSO E NON IN GARANZIA” (MAC)** 5](#_Toc193469614)

[**2.2.3** **SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO-SPECIALISTICO ICT (SS)** 5](#_Toc193469615)

[2.3 BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI 6](#_Toc193469616)

[2.4 BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE 8](#_Toc193469617)

[3 SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE 8](#_Toc193469618)

[4 METODOLOGIA DI ANALISI 9](#_Toc193469619)

[5 STORIA DEL CONTRATTO 10](#_Toc193469620)

[6 RISULTATI OTTENUTI 10](#_Toc193469621)

[7 LEZIONI APPRESE ED INIZIATIVE FUTURE 10](#_Toc193469622)

# DATI IDENTIFICATIVI DEL CONTRATTO

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’Amministrazione | Ministero della Giustizia – Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia |
| Codice parere | - |
| Denominazione del contratto | Servizi di manutenzione e sviluppo del processo civile telematico |
| Codice contratto (CIG, REP, ovvero  codice interno) | B2BD866C4A |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | ALESSANDRO PROSPERINI |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | ORNELLA PIERUCCI |
| Denominazione del Fornitore | ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. |
| Data stipula | 09/08/2024 |
| Data inizio – data fine attività | 16/09/2024 - 16/09/2026 |
| Importo complessivo | 6.919.987,00 € (IVA ESCLUSA) pari a 8.442.384,14 € (IVA INCLUSA) |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | 485.000,00 € (IVA ESCLUSA) pari a 591.700,00 € (IVA INCLUSA) per il quinto d’obbligo finanziato con fondi POC |
| Importo complessivo contratti collegati | 485.000,00 € (IVA ESCLUSA) pari a 591.700,00 € (IVA INCLUSA) |
| Importo complessivo contratto base più  contratti collegati | 7.404.987,00 € (IVA ESCLUSA) pari a 9.034.084,14 € (IVA INCLUSA) |
| Eventuali proroghe collegate | - |
| Data stipula proroghe | - |
| Data inizio – data fine proroghe | - |
| Importo complessivo proroghe | - |
| Importo totale contratti e proroghe | - |

# INTRODUZIONE

## BREVE DESCRIZIONE DEL CONTRATTO E DEGLI EVENTUALI ATTI COLLEGATI

L’Amministrazione con questo contratto intende assicurare continuità ai servizi di supporto e manutenzione dei sistemi informativi della Giustizia Civile di merito e di legittimità al fine di garantire la piena fruibilità dei sistemi e il supporto specialistico all’utenza.

Intende inoltre procedere con l’evoluzione dei sistemi in uso, in termini di realizzazione delle esigenze applicative derivanti dalle disposizioni normative in vigore o di prossima entrata in vigore, in termini di potenziamento della risposta degli applicativi alle esigenze tecnico funzionali degli utenti ed in termini di adeguamenti applicativi derivanti dall’evoluzione tecnologica.

In particolare, su tutti i sistemi della Giustizia Civile di merito e di legittimità occorre garantire il supporto agli utenti mediante i seguenti servizi:

* Supporto Specialistico: lo scopo del servizio è quello di garantire l’assistenza e la soluzione alle richieste degli utenti fornendo consulenza tecnica e funzionale. Possono essere necessarie attività di pre-analisi delle richieste finalizzate all’individuazione del fabbisogno utente, studi di fattibilità, supporto alla redazione di note informative, supporto tecnico specialistico on site e/o da remoto e supporto alle attività di software distribution;
* Manutenzione correttiva: il servizio di manutenzione correttiva ha come scopo la rimozione dei malfunzionamenti dei sistemi software oggetto della fornitura o delle differenze riscontrate tra tali sistemi e la documentazione utente e di progetto a corredo degli stessi.

## BREVE DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONTRATTUALI

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

### **SERVIZIO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA DI 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. 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.

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA 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.

Se il malfunzionamento riguarda prodotti software a licenza d’uso, eventualmente personalizzati, il Fornitore dovrà eseguire il ripristino della funzionalità attraverso l’applicazione di “patch” rilasciate dal/i software vendor, altrimenti attraverso modifica delle personalizzazioni.

Il dimensionamento complessivo previsto per tale servizio verrà fatto a canone mensile su baseline di Punti Funzione, da erogarsi durante la durata della fornitura. L’erogazione di tale servizio sarà richiesta durante l’intera durata della fornitura.

### **SERVIZIO DI 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 nel rispetto dei piani di lavoro e congrui in termini di dimensionamento.

Per il parco software in gestione tali servizi potranno essere richiesti per:

* L’assistenza e la soluzione alle richieste degli utenti fornendo consulenza tecnica e funzionale.
* Svolgimento di attività di pre-analisi delle richieste finalizzate all’individuazione del fabbisogno utente, studi di fattibilità, supporto alla redazione di note informative, supporto tecnico specialistico on site e/o da remoto e supporto alle attività di software distribution.   
  Tali attività possono essere richieste con piani di lavoro specifici o nel contesto dei piani di lavoro prodotti per indirizzare in termini di sviluppo o evoluzione dei sistemi che erogano i vari ambiti della giustizia civile di merito o Corte di Cassazione.

## BREVE DESCRIZIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI REALIZZATI E COLLAUDATI

Di seguito si riporta l’elenco degli interventi attivati su contratto con stato avanzamento aggiornato alla data del 14/08/2025.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLO/SS** | **Titolo** | **Stato** |
| PLO1 | *Implementazione Cooperazione con Inps – Infocamere - Ade per acquisizione sui sistemi civili documentazione relativo all’art. 367 CCII (Codice Crisi di Impresa e dell’Insolvenza)* | PLO Annullato |
| PLO1A | *Implementazione Cooperazione con Inps per acquisizione sui sistemi civili documentazione relativo all’art. 367 CCII (Codice Crisi di Impresa e dell’Insolvenza)* | PLO Annullato |
| PLO1B | *Implementazione Cooperazione con Infocamere per acquisizione sui sistemi civili documentazione relativo all’art. 367 CCII (Codice Crisi di Impresa e dell’Insolvenza)* | PLO Annullato |
| PLO1C | *Implementazione Cooperazione con Ade per acquisizione sui sistemi civili documentazione relativo all’art. 367 CCII (Codice Crisi di Impresa e dell’Insolvenza)* | PLO Annullato |
| PLO2 | *Realizzazione degli interventi evolutivi, migliorativi e adeguativi previsti per il parco software della Corte di Cassazione Penale* | Da verificare FP |
| PLO3 | *Realizzazione degli interventi evolutivi, migliorativi e adeguativi previsti per il parco software della Corte di Cassazione Civile + Impatti del correttivo + certificazione + requisito accettazione automatica* | Attività completata |
| PLO4 | *Realizzazione del Portale Iscrizione Anagrafiche ReGIndE* | Da collaudare |
| PLO5 | *HelpDesk Specialistico, Manutenzione correttiva e servizi specialistici per la manutenzione del parco software civile* | Attività completata |
| PLO6 | *correttivo cpc e altre modifiche urgenti* | Attività completata |
| PLO7 | *Manutenzione evolutiva-migliorativa applicazioni del Giudice di Pace* | Attività completata |
| PLO8 | *Modifiche evolutive portali* | PLO Annullato |
| PLO8A | *Modifiche evolutive portali - Carabinieri* | Da verificare FP |
| PLO8B | *Modifiche evolutive portali* | Da verificare FP |
| PLO9 | *Modifiche evolutive tribunale Minori* | Attività completata |
| PLO10 | *Realizzazione degli interventi evolutivi, migliorativi e adeguativi previsti per il parco software della Corte di Cassazione Penale* | Da verificare FP |
| PLO11 | *Realizzazione degli interventi evolutivi, migliorativi e adeguativi previsti per il parco software della Corte di Cassazione Civile + Procura Generale civile* | Attività completata |
| PLO12 | *Modifiche evolutive per trasferimento competenze su ricorsi per migrazione* | Attività completata |
| PLO13 | *Modifiche trasversali ai sistemi SICID, SIECIC e SIGP* | PLO Annullato |
| PLO14 | *HelpDesk Specialistico, Manutenzione correttiva e servizi specialistici per la manutenzione del parco software civile* | Rendicontato parzialmente |
| PLO15 | *Correzione errore materiale – Corte di Cassazione Civile* | Da collaudare |
| PLO16 | *Modifiche evolutive interazione tra Cassazione e ItalgiureWeb/SentenzeWeb* | Da verificare FP |
| PLO17 | *SIECIC* | PLO Annullato |
| PLO18 | *GdP* | PLO Annullato |
| PLO19 | *Unep* | PLO Annullato |
| PLO20 | *TSAP* | PLO Annullato |
| PLO21 | *Modifiche migliorative VII Sezione Penale* | Patch consegnate/Attesa consuntivo |
| PLO22 | *Negoziazione assistita - flusso Procura - modifica anagrafiche* | PLO Annullato |
| PLO23 | *flusso Pagamenti* | Da collaudare |
| PLO24 | *art. 388* | Da verificare FP |
| PLO25 | *HelpDesk Specialistico, Manutenzione correttiva e servizi specialistici per la manutenzione del parco software civile* | Rendicontato parzialmente |
| PLO26POC | *Negoziazione assistita - flusso Procura - modifica anagrafiche* | PVC consegnato |
| PLO27POC | *SINDACA* | PLO consegnato |
| PLO28POC | *visibilità di comunicazioni/notificazioni* | PLO consegnato |
| PLO29POC | *ricorsi di interesse nomofilattico* | Richiesto PLO |
| PLO30 | *HelpDesk Specialistico, Manutenzione correttiva e servizi specialistici per la manutenzione del parco software civile* | Rendicontato parzialmente |
| SS01 | *Analisi per trasferimento competenze su ricorsi per migrazione* | Attività completata |
| SS02 | *Procura Generale Penale* | Attività completata |
| SS03 | *firma FEA su PCT* | Attività completata |
| SS04 | *Ticket 40364* | Attività completata |
| SS05 | *Adeguamento / configurazione Firma Remota. Nuovo oggetto 110045 - Convalida dei provvedimenti di trattenimento per i cittadini comunitari* | Attività completata |
| SS06 | *Modifiche migliorative ed evolutive richieste tramite Ticket* | Attività completata |
| SS07 | *Deposito nell’Area Web notifiche* | Attività completata |
| SS08 | *Interazione con Portale Deposito Atti* | Attività completata |
| SS09 | *Domibus IRI* | Attività completata |
| SS10 | *Supporto TSAP* | Attività completata |
| SS11 | *Supporto Unep BO* | PLO Annullato |
| SS12 | *Supporto query BO* | Attività completata |
| SS13 | *Valutazione Ugrade VM* | PLO Annullato |
| SS14 | *Sistema Camerale - Area Web -PST-FE* | Attività completata |
| SS15 | *ticket 42696* | Attività completata |
| SS16 | *Modifiche varie* | Attività completata |
| SS17 | *Analisi flusso statino di udienza* | PLO approvato |
| SS18 | *Modifiche CUA SICI e SIGP* | Patch consegnate/Attesa consuntivo |
| SS19 | *ticket 44040 - bilanciamento in cluster* | PLO approvato |
| SS20 | *Modifiche GSU* | PLO approvato |
| SS21 | *Mig da Ticket* | PLO approvato |
| SS22 | *Analisi attività richieste dal Garante* | PLO Annullato |
| SS23 | *Revisione procedure concorsuali (d.lgs. 136/2024)* | PLO approvato |
| SS24 | *sostituzione PEC con PEC REM* | PLO Annullato |
| SS25 | *Servizi anonimizzati* | PLO Annullato |
| SS26 | *supporto modern authentication* | PLO approvato |
| SS27 | *MIG da Ticket – periodo 2* | PLO Annullato |

## BREVE DESCRIZIONE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO SVOLTE

Le attività di monitoraggio andranno a rilevare il rispetto delle soglie degli indicatori presenti sulla documentazione contrattuale, i quali assicurano la qualità del servizio fornito in linea con le aspettative. In particolare, si andrà a rilevare gli eventuali scostamenti economici rispetto ai Livelli di Servizio stabiliti.

Il fornitore effettuerà una rendicontazione in SAL (Stato Avanzamento Lavori) trimestrale delle attività svolte nell’ambito del contratto per quanto riguarda i servizi in giornate di supporto e i servizi a canone mentre i PLO richiesti per manutenzione evolutiva, migliorativa e adeguativa saranno fatturati singolarmente.

In questi contesti saranno valutati i livelli di servizio applicabili ed eventualmente saranno calcolate le dovute penali.

Ad oggi sono stati consegnati tutti i SAL previsti tranne quello conclusivo per la rendicontazione delle giornate/attività residue a fine contratto.

Di seguito il resoconto con l’indicazione del periodo di riferimento, dell’importo totale e della penale applicata.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Codice** | **Periodo** | **Stato** | **Penale** | **Importo certificato (IVA Inclusa)** |
| **SAL1** | 16.09.2024 - 15.12.2024 | Certificato e Liquidato | 4.747,46 € | 959.661,43 € |
| **SAL2** | 16.12.2024 - 15.03.2025 | Certificato in attesa di liquidazione | 4.615,69 € | 972.269,63 € |
| **SAL3** | 16.03.2025 - 15.06.2025 | Certificato in attesa di liquidazione | 3.190,31 € | 879.425,63 € |
| **SAL4** | 16.06.2025 - 15.07.2025 | In attesa di certificazione | 1.075,40 € | 289.377,75 € |
| **SAL5** | Rendicontazione conclusiva | non ancora consegnata/in corso | - | - |

Per quanto riguarda gli interventi rendicontati singolarmente è stato inviato un SAL dedicato per la verifica dei livelli di servizio previsti “ad evento”.

Per gli interventi rendicontati ad oggi non sono state rilevate penali.

# SINTESI PER L’ALTA DIREZIONE

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

# METODOLOGIA DI ANALISI

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Servizio Monitorato** | **Descrizione Indicatore** |
| CONSULENZA/HD | **Classificazione dei ticket** |
| CONSULENZA/HD | **Tempo di presa in carico** (Tempo che intercorre tra la data e l'ora di arrivo della segnalazione al servizio di help desk specialistico e la data e ora in cui il fornitore inizia la gestione della problematica) |
| CONSULENZA/HD | **Tempo di risposta alla richiesta** (Tempo che intercorre tra la data e l'ora di presa in carico della segnalazione e la data e ora in cui il fornitore notifica all'utente la risposta alla richiesta di supporto |
| MANUTENZIONE CORRETTIVA | **Tempo di presa in carico** (Tempo che intercorre tra la data e l'ora di arrivo della segnalazione al servizio di help desk specialistico e la data e ora in cui il fornitore inizia la gestione della problematica) |
| MANUTENZIONE CORRETTIVA | **Tempo di soluzione** |
| MANUTENZIONE CORRETTIVA | **Mancata Soluzione** |
| MANUTENZIONE CORRETTIVA | **Regressione** |
| DOCUMENTAZIONE DI RENDICONTAZIONE | **Tempo massimo di consegna della documentazione di rendicontazione** |
| MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA / SS | **Rispetto del Piano di lavoro di obiettivo: consegna PLO e quantificazione effort SS** |
| MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA | **Giorni di sospensione del collaudo** |
| MANUTENZIONE EVOLUTIVA, ADEGUATIVA E MIGLIORATIVA | **Tempo di Attivazione degli Interventi** |

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.