

Ministero della Giustizia

Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia,

**Rapporto Avanzamento Contrattuale (RAC)**

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

**Sommario**

[1. Scheda di sintesi dei dati identificativi 3](#_Toc193202571)

[2. Executive Summary 5](#_Toc193202572)

[**2.1** **Descrizione Sommaria dell’iniziativa contrattuale** 5](#_Toc193202573)

[3. Obiettivi Contrattuali 6](#_Toc193202574)

[4. Esecuzione del contratto 7](#_Toc193202575)

[**4.1** **Stato di avanzamento - SAL e SAC** 7](#_Toc193202576)

[**4.2** **Indicatori di monitoraggio e livelli di servizio** 8](#_Toc193202577)

[**4.3** **Eventuali innovazioni tecnologiche** 9](#_Toc193202578)

[**4.4** **Aspetti della eventuale non conformità** 9](#_Toc193202579)

[**4.5** **Indicazioni per la Governance** 9](#_Toc193202580)

# Scheda di sintesi dei dati identificativi

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’Amministrazione | Ministero della Giustizia – Dipartimento per l’innovazione tecnologica della giustizia |
| Denominazione del contratto | Servizi di supporto specialistico, manutenzione  correttiva ed evolutiva, del parco software civile di Merito e della Corte di Cassazione. |
| CIG - Codice Identificativo di Gara | B2BD866C4A |
| Codice e oggetto e data del parere di riferimento AGID (se presente) |  |
| Importo netto (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive) | 6.919.987,00 € (IVA ESCLUSA) |
| Importo lordo (previsto originariamente ed eventuali variazioni successive) | 8.442.384,14 € (IVA INCLUSA) |
| Denominazione del Fornitore | ENTERPRISE SERVICES ITALIA S.R.L. |
| Eventuali altri contratti collegati (quinto  d’obbligo, atti aggiuntivi) | 485.000,00 € (IVA ESCLUSA) pari a 591.700,00 € (IVA INCLUSA) per l’aumento del quinto d’obbligo (parziale) finanziato con fondi POC |
| RUP – Responsabile Unico del  Procedimento | ALESSANDRO PROSPERINI |
| DEC – Direttore dell’Esecuzione | ORNELLA PIERUCCI |
| Numero progressivo del rapporto | 2 |
| Numero progressivo della versione con evidenza delle variazioni intervenute (eventuale, in caso di riemissione) | 2 |
| Periodo di riferimento esaminato (dal … al …) | 30/03/2025 – 01/09/2025 |
| Il Responsabile del monitoraggio dell’Amministrazione | Antonella Ciriello |
| Referente di monitoraggio dell’Amministrazione (nome e cognome, recapito telefonico e di posta elettronica) | Luigi Pagnotta |
| Data di emissione del rapporto | 31/03/2025 |
| Lista di distribuzione (organizzazione e nominativo) |  |
| Breve descrizione del contratto | Fornitura sviluppi software e manutenzione |
| Data stipula | 09/08/2024 |
| Data inizio - Data fine attività | 16/09/2024 - 16/09/2026 |

# Executive Summary

### **Descrizione Sommaria dell’iniziativa contrattuale**

L’Amministrazione attraverso il 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.

Il valore complessivo massimo del contratto è di 6.919.987,00 € (IVA esclusa) di cui originariamente 2.475.223,00 € sulla linea 1 dedicata al – supporto tecnico-specialistico e manutenzione correttiva e 4.444.764,00 € sulla Linea 2 dedicata allo sviluppo, manutenzione evolutiva e supporto tecnico-specialistico.

La distribuzione dei fondi è stata modificata a gennaio 2025 a parità di importo totale con 2.472.084,00 € sulla linea 1 e 4.447.903,00 € sulla Linea 2.

Nel mese di marzo 2025 la distribuzione dei fondi è stata ulteriormente revisionata per garantire continuità nell’assistenza all’utente, portando la linea1 a 3.685.061,00 € e la linea 2 a 3.234.926,00 € e in ultimo a giugno 2025 si è arrivati alla configurazione definitiva con 4.029.184,30 € sulla linea 1 e 2.890.802,70 € sulla linea 2.

Inoltre, in data 05/06/2025 ha avuto esecuzione l’aumento di quinto parziale, finanziato con fondi POC che ha determinato l’aggiunta di una terza linea per un importo totale di 485.000,00 € (IVA esclusa).

# Obiettivi Contrattuali

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servizio | Descrizione | Valore economico  (Iva Esclusa) | Incidenza (%) | Stato |
| Servizio di Manutenzione Correttiva (MAC) | Interventi finalizzati a rimuovere malfunzionamenti e il ripristino delle funzionalità, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sul software e sui dati ed in genere di tutti i componenti del sistema relativi a software ad hoc preesistenti all’attivazione del Contratto Esecutivo e non in garanzia da altri operatori. | 334.834,30 € | 5% | Completa |
| Servizio di Supporto Tecnico-Specialistico (SS) | Supporto in grado di garantire i livelli di qualità della fornitura e governare l’esecuzione delle attività del ciclo di vita per la realizzazione del software, affinché i moduli ed i processi dei sistemi siano conformi ai requisiti richiesti e ai livelli di servizio previsti, nel rispetto del piano di lavoro. Oltre ai servizi specialistici relativi agli aspetti  architetturali sistemistici, di trattamento del dato, della sicurezza e delle componenti applicative rientrano anche  i successivi servizi trasversali. | 3.694.350,00 € | 53% | In corso |
| Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI) – Fondi nazionali | il servizio riguarda la realizzazione ex-novo, l’evoluzione e la reingegnerizzazione di applicazioni, moduli e componenti informatiche, prevedendo le attività di analisi, disegno, realizzazione e installazione delle componenti applicative evolutive. | 2.890.802,70 € | 42% | In corso |
| Servizio di Sviluppo e Manutenzione Evolutiva del Software (SVI) – Fondi POC | il servizio riguarda la realizzazione ex-novo, l’evoluzione e la reingegnerizzazione di applicazioni, moduli e componenti informatiche, prevedendo le attività di analisi, disegno, realizzazione e installazione delle componenti applicative evolutive. | 485.000,00 € | 100% (Aumento quinto fondi POC) | In corso |

# Esecuzione del contratto

### **Stato di avanzamento - SAL e SAC**

Il valore complessivo massimo del contratto è di € 6.919.987,00 € (IVA esclusa) di cui, all’ultima variazione di giugno 2025, 4.029.184,30 € sulla linea 1 e 2.890.802,70 € sulla linea 2.   
Inoltre, in data 05/06/2025 ha avuto esecuzione l’aumento di quinto parziale, finanziato con fondi POC che ha determinato l’aggiunta di una terza linea per un importo totale di 485.000,00 € (IVA esclusa).

Ad oggi risulta liquidato l’anticipo del 30% dell’importo contrattuale per un totale di 2.532.715,24 € IVA INCLUSA ovvero il totale impegnato per l’anno 2024.

Per il 2025 sono state liquidate fatture per un totale di 1.103.078,02 € mentre risultano registrate in ragioneria in attesa di pagamento, fatture per un totale di 1.749.952,80 €.

Sono stati certificati, inoltre, ulteriori 739.175,60 € ancora in attesa di fattura da parte del fornitore e sono prossimi alla certificazione un totale di 799.943,97 €.

Ad oggi sono in corso di esecuzione gli item contrattuali per le attività di manutenzione di tipo evolutivo e migliorativo per l’adeguamento normativo e applicativo di tutti i sistemi in carico al contratto, oltre a tutti gli item relativi ai servizi di supporto all’operatività e all’analisi.

Risulta invece attualmente concluso il servizio di manutenzione correttiva e assistenza HelpDesk che è stato trasferito ad altro contratto per l’esaurimento delle risorse dedicate.

Il fornitore effettua una rendicontazione trimestrale nell’ambito di apposita documentazione definita SAL (Stato Avanzamento Lavori), corrispondente alla durata dei PLO di HelpDesk/Supporto specialistico/MAC.

Si elencano a questo scopo, il PLO5 – PLO14 – PLO25 – PLO30. Quest’ultimo PLO copre un solo mese ed è stato ricavato con una modifica alla distribuzione delle quote contrattuali tra le due linee di servizio per poter dare continuità di supporto in attesa dell’esecuzione del contratto successivo.

Di seguito l’elenco dei SAL consegnati e verificati con le relative penali applicate.

Il SAL5 sarà il sal conclusivo del contratto, con la rendicontazione delle giornate/attività residue tutt’ora in corso.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | - | - |

### **Indicatori di monitoraggio e livelli di servizio**

L’attività di monitoraggio svolta durante l’esecuzione del contratto nel 2024/2025 si basa sul calcolo del rispetto dei valori attesi per ciascun indicatore (riportati nella tabella che segue).

È stato compilato il file allegato con i dati provenienti dai primi quattro SAL verificati mentre non sono ancora disponibili i valori per indicatori e penali dell’ultimo SAL

Per quanto riguarda gli interventi rendicontati singolarmente, ad oggi non sono state imputate penali.

Di seguito vengono riportati **i principali KPI** monitorati:

|  |  |
| --- | --- |
| **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.



### **Eventuali innovazioni tecnologiche**

-

### **Aspetti della eventuale non conformità**

-

### **Indicazioni per la Governance**

A novembre 2024 è stato certificato il pagamento di un anticipo pari al 30% del totale contrattuale.

A fine dicembre 2024 è stata inviata al fornitore una variazione del piano fabbisogni con conseguente riconsegna e approvazione del piano operativo con variazione della distribuzione degli importi sulle due linee di servizio.

Questa necessità si è poi ripetuta a marzo 2025.

Ad Aprile 2025 è stata inviata una variazione del piano fabbisogni per un aumento quinto parziale finanziato con fondi POC cui è stata data esecuzione il 05/06/2025.

Nel mese di giugno è stata nuovamente inviata una variazione del piano fabbisogni per garantire continuità al servizio di assistenza ed Helpdesk in attesa del successivo contratto.