



# CORTE DI APPELLO DI NAPOLI

Ufficio di Presidenza  
Segreteria Particolare e Cerimoniale  
Tel. 081 223 2027/26

E-Mail "[presidenza.ca.napoli@giustizia.it](mailto:presidenza.ca.napoli@giustizia.it)"

n. 401 – 502 e 517/2022 gab.

Napoli, 14/02/2022

---

OGGETTO: assistenza informatica – risposta del Direttore Generale del DGSIA del 7/2/2023 prot. 4812.U a seguito di segnalazione di questa Corte.

**Al Sig. Procuratore Generale della Repubblica**  
**Ai Sigg. Presidenti e Procuratori della Repubblica del distretto**  
**inclusi Sorveglianza (anche S. Maria C.V. e Avellino) e Minorenni**  
**Ai Sigg. Magistrati referenti per l'informatica distrettuali**  
**Ai Sigg. Magistrati di riferimento per l'informatica della Corte**  
**Al Sig. Dirigente Amministrativo della Corte**  
**All'Ufficio innovazione, all'ufficio Beni e Servizi e al Consegnatario della Corte**  
**Ai Consigli dell'Ordine degli Avvocati del distretto**

**p.c.**  
**Al Sig. Direttore Generale D.G.S.I.A.**  
(rif. nota DGSIA del 7/2/2023 prot. 4812.U)

Avendo questo ufficio provveduto in varie occasioni a segnalare al Ministero le molteplici notizie – interne ed esterne – di disagi nell'assistenza informatica, accludo la dettagliata risposta del Direttore Generale del D.G.S.I.A. qui pervenuta, ritenendola d'interesse generale, anche per gli Avvocati, spesso coinvolti, loro malgrado, nei frequenti inceppamenti dei sistemi.

Rinviando alla lettura della suddetta, si evidenzia come, nella ricerca delle cause delle disfunzioni rilevate, sia indicata (specie per la Corte) la segnalazione dei ticket non già da parte degli utenti interessati ma da parte di "referenti" uffici accentratori, sicché appare proficuo, d'ora in poi, provvedere singolarmente mediante l'utilizzo della piattaforma *on line* di recente ammodernata e contenente anche segnalazioni di sollecito in caso di ritardo (indirizzo: <https://helpdesk.giustizia.it/sp> - cui si accede con le credenziali ADN per gli utenti interni del servizio).

Si prega, altresì, di prendere nota dei nominativi dei referenti DEC indicati nella missiva in oggetto per le segnalazioni di disfunzioni dell'assistenza, il cui compito è, ovviamente, riservato all'interfaccia con l'ufficio e non con singoli utenti.

Auspucando vivamente possa a breve effettuarsi l'incontro presso questa Corte coi rappresentanti ministeriali e con la partecipazione degli uffici interessati – come auspicato nell'ultima parte della nota acclusa - per una migliore sinergia operativa nel superiore interesse della funzionalità dei servizi, si porgono distinti saluti.

il Presidente della Corte f.f.

Eugenio Forgillo



*Ministero della Giustizia*

*Dipartimento per la transizione digitale della giustizia, l'analisi statistica  
e le politiche di coesione*

*Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati*

*Al Sig. Presidente della Corte di Appello di Napoli*

*Dott. Giuseppe De Carolis Di Prossedi*

*E p.c.*

*Al Responsabile Unico del Procedimento*

*Ing. Riccardo Vedovato*

*Al Direttore Esecutivo del Contratto SIA 95.03.A.GM.G.5/2021P*

*Ing. Linda Tomasello*

**Oggetto: Riscontro alle note della Corte di Appello di Napoli prot. DGSIA n. 0040831.E del 27/12/2022 e n. 0001240.E del 13/01/2023**

*Con riferimento alle tematiche di inefficienza dell'assistenza informatica segnalate da codesta Corte e dagli altri Uffici del Distretto nei documenti allegati alle note in parola, anche a seguito degli approfondimenti all'uopo svolti e alla notevole mole di materiale esaminato nelle settimane successive alla ricezione della nota in oggetto, si evidenzia quanto segue.*

### ***Malfunzionamenti dei sistemi informatici del Ministero segnalati dall'Avvocatura***

*Le interruzioni di servizio del sistema informativo ministeriale, segnalate dall'Ordine degli Avvocati di Napoli, sono state determinate da attività evolutive programmate quale, a titolo esemplificativo, l'unificazione delle anagrafiche degli applicativi SICID e SIGP in ambito Civile, attività necessarie per la riforma del Processo Civile e per il raggiungimento degli obiettivi PNRR. La profondità delle modifiche apportate ai sistemi ha comportato la necessità di ulteriori integrazioni tuttora in fase di rilascio vista la loro complessità.*

*Si precisa comunque che dette interruzioni del servizio sono state anticipate da avvisi pubblicati sul Portale dei Servizi Telematici del Ministero della Giustizia (PST) nonché tramite note ufficiali indirizzate a tutti gli UU.GG.*

*In ogni caso, questa Direzione, al fine di minimizzare ulteriormente i disagi, comunica che è in corso la definizione di una procedura ad hoc per assicurare completezza e tempestività delle comunicazioni attraverso i sopracitati canali.*

*Con specifico riferimento alla problematica lamentata dall'avv. Sandulli, allegata alla nota del 13/01/2023, si specifica che non è possibile rispondere in modo preciso stante la generica rappresentazione del disservizio, che non consente neppure di capire in quale fase del processo di deposito telematico si è verificato. In ogni caso, è stata eseguita una verifica sul registro degli indirizzi PEC del P.C.T. e se ne conferma la completa funzionalità.*

### ***Ticket inevasi e/o pendenti***

*Dal confronto con il Fornitore dei servizi di assistenza per il Distretto di Napoli e dall'analisi dei ticket emerge come l'attuale modalità organizzativa di apertura dei ticket utilizzata dalla Corte preveda che una gran parte di questi sia aperta da un ristretto numero di referenti, che fa da accentratore delle richieste dei colleghi. Difatti, si evidenzia che su un totale di 1.481 ticket aperti dall'Ufficio a partire dal 01.10.2022, circa l'80% viene aperto solo da circa il 9% degli utenti ed il 50% solo da 3 utenti.*

*Le modalità organizzative di cui sopra determinano spesso, secondo un primo riscontro ricevuto dal Fornitore, ritardi ed inefficienze dovute ad esempio all'esigenza per gli operatori di richiedere informazioni necessarie alla risoluzione del singolo ticket a pochissimi utenti, gravando inoltre sulle altre attività ordinarie degli stessi. Tuttavia, per una più approfondita disamina del suddetto fenomeno, è stata attivata una analisi puntuale per singolo ticket, di cui si fornirà un pronto e dettagliato riscontro nelle prossime settimane.*

*Nel frattempo, si sottolinea che, per garantire il monitoraggio dei ticket, sono stati nominati dalla scrivente Direzione un assistente DEC per il Distretto di Napoli e un assistente DEC specifico per il solo circondario di Napoli (rispettivamente, Bruno Pica e Vincenzo Improta del CISIA di Napoli),*

*che hanno il ruolo di **unica interfaccia tra l'Ufficio giudiziario ed il Fornitore** per favorire la risoluzione di ticket particolarmente gravosi o da tempo in stato di pendenza.*

*D'altra parte, è in corso di avvio una **campagna di sensibilizzazione nei confronti degli utenti sulla corretta e completa modalità di compilazione dei ticket**, tramite webinar, così da trasferire al Fornitore tutti gli elementi necessari alla loro celere risoluzione.*

### ***Efficacia degli inserimenti di nuovo personale per PNRR***

*La percezione di mancato aumento del livello di assistenza informatica, nonostante l'inserimento di nuovo personale a supporto delle attività istituzionali degli UU.GG. e del raggiungimento degli obiettivi del PNRR, trova effettiva conferma nella constatazione che solo una minima quota delle posizioni bandite con i concorsi per il reclutamento di personale tecnico PNRR è stata coperta. Infatti, a fronte di 460 posti disponibili per Tecnico IT a livello nazionale solo 19 candidati sono risultati vincitori, di cui **nessuno nel distretto della Corte di Appello di Napoli**, a fronte dei 42 posti banditi in modo specifico per la sede (16 per tecnico IT Senior e 26 per tecnico IT Junior). Pur condividendo pienamente, in prima persona, la preoccupazione per la difficoltà nel reperire le professionalità richieste, per fronteggiare tale situazione questa Direzione Generale non può che assicurare il massimo sforzo, pur nel rispetto dei vincoli della programmazione, dei contratti in corso e della normativa in tema di contratti pubblici.*

*Relativamente alla mancata o non completa dotazione degli strumenti informatici per gli UPP per accelerare il processo di assegnazione e configurazione della postazione di lavoro, si conferma la disponibilità dell'**assistente DEC competente** nel raccogliere eventuali urgenze, in modo da coinvolgere tempestivamente il Fornitore.*

*Nel frattempo, questa Direzione Generale sta sviluppando una **progettualità ad hoc** finalizzata al governo e al monitoraggio del processo di assegnazione e gestione delle forniture informatiche, efficientando di conseguenza la successiva fase di configurazione delle postazioni di lavoro.*

### ***Modalità di gestione del supporto specialistico tramite PLO***

*Dall'avvio della nuova fornitura di assistenza, questa Direzione Generale ha attivato **nove Piani di Lavoro Obiettivo (PLO, cioè progetti di supporto specialistico aggiuntivi rispetto ai servizi continuativi previsti da contratto) dedicati anche al distretto di Napoli**, principalmente sulle seguenti tematiche: (i) installazione e configurazione di postazioni di lavoro, (ii) configurazione delle caselle di posta ordinaria e PEC, (iii) copertura di esigenze straordinarie quali il supporto allo svolgimento delle udienze, alle attività ispettive e alle attività elettorali. Tre dei suddetti PLO, aventi ad oggetto le macro-tematiche sopra citate, sono ancora in corso di svolgimento.*

*Eventuali ulteriori esigenze dell'Ufficio possono essere riportate in forma scritta alle figure del Dirigente del CISIA di Napoli ovvero all'**assistente DEC territorialmente competente**. Le esigenze, in questo modo, saranno correttamente indirizzate al DEC per la valutazione e l'avvio del servizio specialistico necessario.*

*Si prende comunque atto dell'esigenza di incrementare ulteriormente il servizio di assistenza in presenza e, a tal fine, sono in corso di analisi una serie di possibili soluzioni contrattuali e organizzative, nonché di identificazione di fondi corrispondenti a copertura.*

*Con specifico riferimento alla lamentata mancanza di un referente, si precisa che le figure del DEC e degli assistenti DEC sono attive presso gli UU.GG. del Distretto, come per altro dimostrato dalla stessa nota dell'avv. Sandulli, il quale afferma di aver avute notizie dell'attività di manutenzione correttiva in corso, come riferito dall'ing. Pica, assistente DEC.*

*Per quanto riguarda l'esecuzione delle attività previste dai PLO, in particolare per l'installazione delle nuove forniture di PC, si fa presente che è stata data indicazione al Fornitore, di concerto con l'assistente DEC, di rivolgersi ai consegnatari presso gli UU.GG. per programmare le presenze del personale e la cadenza delle installazioni tenendo conto delle esigenze degli Uffici stessi. In aggiunta, saranno date ulteriori indicazioni al Fornitore affinché il personale impiegato nelle installazioni sia inviato in loco con cadenza regolare e prestabilita, favorendo maggiore continuità del servizio, ove questa modalità sia ritenuta maggiormente idonea dall'Ufficio per il raggiungimento tempestivo degli obiettivi attesi.*

*Per le nuove forniture, è stato chiesto ai fornitori di predisporre una programmazione puntuale, per singolo Ufficio Giudiziario, sulla base dei PC effettivamente consegnati e che hanno superato positivamente la verifica di conformità in modo da monitorare lo stato di avanzamento delle configurazioni.*

### ***Livello di turnover e qualità delle competenze e delle conoscenze delle risorse del Fornitore***

*Il nuovo modello di assistenza, così come da progetto tecnico alla base della fornitura finalizzato al contenimento della spesa e alla prevalente remotizzazione dei servizi di assistenza, non prevede il presidio stabile da parte del personale di assistenza presso i singoli Uffici; il loro ingaggio è definito dal Fornitore in base alle esigenze specifiche di risoluzione delle criticità o in funzione di PLO ad hoc.*

*Tra l'altro, giova ricordare che la documentazione di gara che regola l'attuale modello di erogazione del servizio di assistenza è stata definita diversi anni fa, in un contesto totalmente differente che non poteva certamente prevedere le attuali mutate esigenze, nonché le evoluzioni determinate dalla pandemia di SARS-COV-2 e l'attuazione del PNRR. Ciononostante, questa Direzione Generale sta valutando e programmando tutti i possibili interventi correttivi, volti a garantire livelli di servizio soddisfacenti e compatibili con le esigenze degli UU.GG.*

*Stanti le attuali condizioni contrattuali e operative, non può essere garantita la presenza fissa dei tecnici presso le sedi degli UU.GG. Inoltre, l'organizzazione adottata dal Fornitore, il quale è il medesimo del precedente contratto di assistenza, risponde alle esigenze di conseguimento degli obiettivi di remotizzazione previsti dal contratto; in particolare si evidenzia che, per l'assistenza applicativa, la remotizzazione è quasi totale e viene svolta da operatori con comprovata competenza ed esperienza sui sistemi applicativi ministeriali: tutti i tecnici impiegati dal Fornitore sono in possesso delle competenze e delle certificazioni richieste per i profili professionali previsti dal Capitolato, verificate dall'Amministrazione tramite una valutazione puntuale dei CV.*

*D'altra parte, si evidenzia che molti Uffici del distretto di Napoli hanno rilasciato le abilitazioni necessarie per consentire la piena operatività da remoto dei tecnici del Fornitore solo nello scorso mese di novembre.*

*Rispetto all'organizzazione adottata nella precedente fornitura, che prevedeva un presidio fisso di 2 tecnici presso codesta Corte di Appello, allo stato attuale risultano operativi 5 tecnici condivisi tra gli Uffici dislocati presso la sede del nuovo Palazzo di Giustizia di Napoli, e almeno altri 2 tecnici che quotidianamente operano sulla sede, con una turnazione che tiene conto delle esigenze specifiche.*

*A questo gruppo di lavoro si aggiunge il gruppo di tecnici attivi presso la sede dell'help desk del Lotto 4 e ulteriori 20 unità di personale tecnico che si occupa della gestione della sala server nazionale di Napoli e dell'applicazione degli aggiornamenti agli applicativi ministeriali. Il Fornitore inoltre provvede ad inserire periodicamente nuovi tecnici nel Gruppo di Lavoro per far fronte*

*all'incremento degli utenti e delle richieste, dovendo comunque far fronte alle attuali e generalizzate difficoltà nel reperire professionalità adeguate nel mercato del lavoro nel settore ICT.*

### ***Informativa agli Uffici sul modello di assistenza previsto dal contratto***

*Si rappresenta che il CISIA di Napoli ha informato la Corte di Appello delle specifiche contrattuali della presente fornitura e delle differenze rispetto al contratto precedente, notificando l'avvio delle attività e fornendo indicazioni circa la modalità di erogazione dei servizi e il Gruppo di Lavoro del Fornitore.*

*Codesta Direzione Generale è comunque disponibile a replicare e approfondire l'attività informativa sul contratto di assistenza, già condotta in occasione degli incontri effettuati con i RID in data 26/05/2022 e 22/09/2022 e con gli Uffici del distretto di Napoli in data 28/04/2022 e 20/10/2022.*

### ***Proposte e suggerimenti***

*Si riporta di seguito un elenco di azioni, in parte già programmate, che questa Direzione Generale intende attuare con l'obiettivo di adeguare il servizio di assistenza ai livelli di qualità attesi.*

- *Pianificare un incontro presso la Corte di Appello di Napoli, anche in presenza delle figure operative dell'Ufficio Innovazione, per rappresentare:*
  - *il nuovo contratto di assistenza e illustrare le principali differenze con la precedente fornitura;*
  - *le modalità di apertura e gestione dei ticket con le informazioni complete necessarie alla presa in carico degli stessi;*
  - *le modalità di escalation per accelerare la risoluzione delle eventuali problematiche.*
- *Valutare possibili soluzioni integrative per rispondere all'esigenza di maggiore presidio in presenza da parte dei tecnici del Fornitore nel rispetto dei valori di budget.*
- *Svolgere l'incontro già programmato di questa Direzione con il Fornitore per rivedere congiuntamente, in base al mutato contesto operativo, le modalità di gestione dei ticket volte all'efficientamento ed alla tempestiva risoluzione delle problematiche.*
- *Erogare webinar di sensibilizzazione, rivolti agli utenti, sulla corretta modalità di apertura e compilazione dei ticket tramite portale, che consentirà di avere un maggiore controllo sugli stessi.*

*Parallelamente, si studierà come estendere le sviluppande prassi anche agli altri UU.GG. per far fronte alle analoghe segnalazioni di insufficienza del servizio di assistenza.*

*Il Direttore Generale*

*Vincenzo De Lisi*

documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005 s.m.i.