

COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE

n. 3/2024 di Reg.

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

del 20/03/2024

Via Stresa 31/b – 00135 ROMA

OBBLIGAZIONE COMMERCIALE

Per: GARA 8 – Acquisizione servizio manutenzione adeguativa e evolutiva
piattaforma IT Service Desk Manager e Configuration Management Database del
COR – Anni 2024 – 2025 – CIG B055C995B8 – CUP D86G24000110001 -
Capitolo 1261/1 – E.F. 2024 e 2025. RDO 4036920. L'anno duemilaventiquattro
addì venti del mese di marzo, =====

PREMESSO CHE

il Comandante del Comando per le Operazioni in Rete con Determina a Contrarre
nr. 54 in data 05/02/2024 ha autorizzato il Capo del Servizio
Amministrativo/Responsabile Unico del Progetto in Fase Affidamento ad
effettuare la procedura in economia; che tramite Mercato Elettronico della
Pubblica Amministrazione con R.D.O. n. 4036920 in data 12/02/2024, il Capo del
Servizio Amministrativo ha indetto un'indagine di mercato; che con il verbale di
congruità n. 4 datato 22/02/2024 l'offerta presentata dalla **Ditta Società ONE**
S.r.l. - Via Domenico Vietri, 34 - 00149 Roma, è stata valutata congrua e
vantaggiosa per l'A.D. da apposita Commissione all'uopo nominata; si conviene e
si stipula quanto segue: =====

ART. 1 (le parti)

La **Ditta ONE S.r.l.**, nella persona della **Sig. Roberto MAGGIORA** nato a Roma
il 02/09/1969, in qualità di Amministratore e Rappresentante Legale della Ditta
predetta, come si evince dalla documentazione custodita in copia agli atti, che nel
seguito della presente obbligazione sarà denominata semplicemente "la Ditta", si

impegna con l'A.D. e per essa con il Comando per le Operazioni in Rete nella persona del Col. com. Maurizio LAMBIASE, Capo del Servizio Amministrativo che nel seguito della presente obbligazione sarà denominata "l'Amministrazione", ad effettuare la fornitura in oggetto, come da requisito tecnico operativo in allegato, che costituisce parte integrante della presente scrittura. =====

ART. 2 (condizioni)

La presenta commessa, per tutto quanto non previsto nella presente, si svolgerà sotto l'osservanza del Codice dei contratti di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, nr. 36. Tale provvedimento, seppur non allegato al presente atto, ne costituisce parte integrante e sostanziale, ai sensi dell'art. 99 del R.D. 23/05/1924, n° 827. =====

ART. 3 (durata della prestazione)

La fornitura/prestazione ha efficacia a decorrere dalla data di accettazione della presente obbligazione commerciale e della discendente lettera di ordinazione.

La programmazione dei pagamenti impone, pertanto, che la Ditta emetterà fattura nel rispetto dei seguenti periodi temporali: =====

- **1^ fattura** a conclusione della prima parte del servizio entro il **31/12/2024**, e previo riscontro favorevole delle relative prestazioni; =====
- **2^ fattura:** a conclusione della restante parte del servizio, entro il **31/12/2025**) e previo riscontro favorevole delle relative prestazioni. =====

ART. 4 (importo aggiudicato e garanzia fidejussoria)

Per l'esecuzione delle prestazioni di cui alla presente obbligazione alla Ditta sarà corrisposto l'importo €. 65.000,00 (sessantacinquemila/00) IVA esclusa comprensivo dei costi per la sicurezza. La Ditta a garanzia degli obblighi assunti con la presente scrittura ha chiesto l'esonero dal versamento del deposito

cauzionale definitivo, dietro l'applicazione di una ulteriore percentuale di sconto dello 1,00% sull'importo imponibile della fornitura; tale richiesta è stata approvata dalla stazione appaltante, di conseguenza, l'ammontare definitivo da corrispondere alla Ditta è risultato essere, quindi, pari a €. 64.350,00 (sessantaquattromilatrecentocinquanta/00) IVA esclusa, per un ammontare complessivo di €. 78.507,00 (settantottomilacinquecentosette/00) IVA inclusa con la seguente ripartizione:

- €. 39.253,50 (trentanovemiladuecentocinquantatre/50) iva inclusa da imputarsi sul capitolo 1261/1 – E.F. 2024 (IDV SIFAD 1786150), previa presentazione di fattura relativa al primo periodo di attività (servizi erogati entro il 31/12/2024);

- €. 39.253,50 (trentanovemiladuecentocinquantatre/50) iva inclusa da imputarsi sul capitolo 1261/1 – E.F. 2025 (IDV SIFAD 1787742), previa presentazione di fattura relativa al primo periodo di attività (servizi erogati entro il 31/12/2025);

ART. 5 (modalità di pagamento)

Il pagamento, detratte le eventuali penalità di cui la Ditta si sia resa passibile, sarà effettuato a cura della Tesoreria Provinciale dello Stato, a mezzo di bonifico online sul conto corrente bancario/postale dedicato, entro il termine massimo di gg. 60 (sessanta) dalla data di avvenuta verifica di conformità/data fattura qualora quest'ultima sia emessa successivamente dalla data di avvenuta verifica di conformità. =====

Si precisa che n. 2 fatture elettroniche dovranno essere obbligatoriamente emesse in data successiva all'ultimazione della fornitura/servizio e, comunque, successivamente agli esiti positivi delle procedure previste ai fini

dell'accertamento della conformità della fornitura/servizio (verbale di verifica conformità ove previsto); dovranno essere compilate in maniera analitica nelle modalità richieste, come da riepilogo in allegato, e dovranno indicare il numero di protocollo della lettera di ordinazione, il numero di CIG, la causale come da oggetto presente Obbligazione e l'annotazione "SCISSIONE DEI PAGAMENTI" (qualora in presenza di IVA da versare allo Stato). La stessa dovrà essere intestata ed inviata a: COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE – SERVIZIO AMMINISTRATIVO - Via Stresa, n. 31/b – 00135 ROMA Codice Fiscale 96451060584. Codice Ufficio ai sensi dell'articolo 3, del Decreto MEF n. 55 del 3 aprile 2013 in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica **2SR075**. Il presente affidamento trova copertura finanziaria con risorse attestata sul capitolo di bilancio **1261/1 degli Esercizi Finanziari 2024 (IDV SIFAD 1786150) e 2025 (IDV SIFAD 1787742)** mediante apertura di credito a favore del Funzionario Delegato dell'Ufficio Generale Centro di Responsabilità Amministrativa (UGCRA). =====

ART. 6 (flussi finanziari)

La società assicura e garantisce che il c/c "dedicato" e le persone delegate ad operare su di esso, sono come da dichiarazione presentata dalla ditta in fase di offerta ai sensi dell'art. 3 della L.136 del 13.8.2010. **Tale dichiarazione viene allegata alla presente scrittura e ne costituisce parte integrante.** Ogni variazione negli estremi del predetto conto o delle persone delegate ad operare su di esso deve essere immediatamente comunicata all'Ente Militare a mezzo lettera raccomandata A/R, in assenza di detta comunicazione, nessuna responsabilità può essere attribuita all'Ente Militare per pagamenti fatti in conformità a quanto sopra dichiarato. La Ditta inoltre assume su di sé tutti gli obblighi di tracciabilità dei

flussi finanziari di cui alla predetta L.136/2010, impegnandosi a regolare tutti i pagamenti relativi al presente ordinativo esclusivamente tramite bonifico bancario o postale, altrimenti idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. Il mancato utilizzo dei suindicati strumenti comporta la risoluzione di diritto del presente atto negoziale. L'obbligo di tracciabilità si estende a tutti i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate alle attività oggetto del contratto. Per tutto quanto non espressamente previsto nella presente dichiarazione, si applicano le disposizioni della L. 136/2010 e successive modifiche. =====

ART. 7 (affidamento a terzi)

Ove si verificassero i seguenti eventi: =====

- Frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali; =====
- Cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure di concordato preventivo di fallimento, di stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o pignoramento a carico della Ditta; =====
- Morte dell'imprenditore, quanto la considerazione della sua persona sia motivo determinante della garanzia; =====
- Inizio delle prestazioni non nel termine prefissato; =====
- Interruzione, anche momentanea, del servizio per qualsiasi motivo non autorizzata da questo Comando; =====

l'Amministrazione potrà affidare a terzi, sempre con l'applicazione delle procedure di sicurezza, il servizio o la parte rimanente di esso in danno della Ditta, nei limiti del valore della presente obbligazione commerciale. =====

L'addebito a carico della Ditta inadempiente sarà effettuato secondo le previsioni

normative vigenti. =====

ART. 8 (patti di integrità)

La Ditta si obbliga al rispetto dei “**Patti di integrità**” sottoscritti in sede di presentazione dell’offerta ai sensi dell’art. 1 comma 17 Legge 190/2012. Tali provvedimenti, allegati al presente atto, ne costituiscono parte integrante, sostanziale, e pattizia ed il mancato rispetto degli stessi determinerà la risoluzione del presente Atto Negoziale. =====

ART. 9 (penalità)

In caso di inadempimento ai patti e agli obblighi contrattuali l’A.D., fatto salvo quanto previsto dall’art. 134 del D.P.R. 236/2012 in ordine all’esecuzione in danno e alla risoluzione del rapporto contrattuale, applicherà una penalità del 1 ‰ (uno per mille) dell’importo contrattuale netto per ogni giorno di ritardo, fino al raggiungimento della percentuale massima del 10% (dieci per cento) dell’importo contrattuale netto. Le condizioni stesse, per quanto non allegate alla presente obbligazione, ne fanno parte integrante a tutti gli effetti di legge, ai sensi dell’art. 99 del R.C.G.S., approvato con R.D. 23/5/1925, n. 827. Inoltre, la presente scrittura sarà soggetta a risoluzione automatica, qualora, la Ditta non adegui le condizioni economiche del presente atto negoziale alle condizioni più favorevoli previste in una eventuale convenzione CONSIP stipulata successivamente al presente atto negoziale ed avente lo stesso contenuto negoziale (“clausola di recesso” ai sensi del D.L. 95/2012 – cd. spending review), senza che la Ditta abbia nulla a che pretendere per la parte del servizio non svolta. =====

ART. 10 (infortuni e danni)

La Ditta dichiara di assumere in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni ed in caso di danni arrecati, eventualmente, alle persone ed alle cose tanto

dell'Amministrazione che a terzi, in dipendenza di manchevolezze o di trascuratezze nell'esecuzione delle prestazioni. =====

ART. 11 (variazioni)

Per l'esecuzione della presente obbligazione la Ditta elegge il suo domicilio legale in **Via Domenico Vietri, 34 - 00149 Roma**, ove si conviene dovranno essere notificati tutti gli atti di qualsiasi natura che potessero o dovessero derivare dal presente rapporto. Qualora nel corso di svolgimento della presente obbligazione si verificassero variazioni nella denominazione della Ditta o nelle persone della Ditta stessa autorizzate ad esigere o quietanzare in nome e per conto di essa, dette variazioni dovranno essere debitamente ed immediatamente notificate all'Amministrazione. Non potranno, invece, essere disposte, senza la preventiva conoscenza dell'Amministrazione, variazioni che comportino mutamento dell'assetto sociale o altra forma di cessione, incorporazione o fusione. In tal caso, l'Amministrazione si riserverà la volontà di proseguire il rapporto contrattuale, qualora il nuovo assetto non sia di gradimento. Nel caso in cui la Ditta contraente dia corso ad atti del tipo di quelli indicati, senza darne preventiva comunicazione all'Amministrazione, la presente obbligazione si intenderà automaticamente risolta. =====

ART. 12 (tutela dei lavoratori)

La Ditta si obbliga a dimostrare in ogni tempo che adempie a tutti gli obblighi di legge e di contratto relativi al lavoro ed alla tutela dei lavoratori riguardanti: ===

- le assicurazioni sociali , previdenziali e contributive derivanti da legge e da accordi salariali di lavoro (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, tubercolosi, infortuni, malattia, ecc.); =====
- quei rapporti in materia di lavoro che trovano la loro origine in accordi

salariali, e prevedono, a favore dei lavoratori, assegni familiari, indennità ai richiami alle armi, contributi ex Ges.ca.l., ecc.; l'Amministrazione si riserva di operare una ritenuta sugli averi della ditta fino al 20% (ventipercento) dell'importo totale della prestazione, qualora l'ufficio competente denunci che la Società non ha adempiuto agli obblighi di cui sopra. =====

La somma trattenuta sarà corrisposta soltanto quando l'ufficio denunciante avrà dichiarato di essersi la Società posta in regola, né la Società potrà prendere, per il ritardato pagamento del saldo, somma alcuna a qualsiasi titolo. L'Amministrazione si riserva, in presenza di un Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) che evidenzi delle irregolarità nei versamenti dovuti agli Istituti e/o Casse Edili, di sostituirsi alla Ditta versando – in tutto o in parte – la somma dovuta in forza della presente obbligazione commerciale direttamente ai predetti Istituti e Casse in applicazione dell'art. 4 del D.P.R. n. 207/2010. La Società si obbliga, inoltre, a praticare verso i dipendenti lavoratori, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro di categoria. Il mancato versamento dei contributi assicurativi e previdenziali nei riguardi degli operai impiegati potrà comportare a giudizio insindacabile dell'Amministrazione la sospensione dei pagamenti (art. 5 legge 25.01.94 n. 82) nonché la risoluzione dell'atto negoziale. =====

ART. 13 (clausola risolutiva)

La presente obbligazione, in caso di accertamento di dichiarazioni non veritiere o mendaci, ai sensi del D.P.R. n. 445/00, sulla base delle autocertificazioni rese, secondo quanto richiesto dall'articolo 99 del D.LGS 36 del 31 marzo 2023, è da intendersi unilateralmente nulla e senza che la Ditta abbia nulla a pretendere. La Committente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, potrà

risolvere il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., nonché ai sensi dell'art. 1360 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore tramite pec, nei casi previsti dagli art. 94 e 95 del D.Lgl. 36/2023, nell'ipotesi di irrogazione a carico dell'Appaltatore di sanzioni interdittive o misure cautelari di cui al D.Lgs. n. 231/2001, che impediscano all'Appaltatore di contrarre con la Pubblica Amministrazioni. =====

ART. 14 (clausola di riservatezza)

La Ditta si impegna a mantenere riservata, anche al termine del presente atto, qualsiasi informazione comunicata dall'Amministrazione che desidera che sia mantenuta riservata ai documenti che: (1) risultano chiaramente evidenziati in forma scritta come riservati, o (2) siano stati dichiarati verbalmente confidenziali, con successiva conferma scritta entro 15 giorni dall'iniziale. La presente obbligazione di riservatezza non si applica alle informazioni che: (1) siano di dominio pubblico al momento della loro comunicazione; (2) siano state sviluppate autonomamente dalla Ditta; (3) siano divenute di dominio pubblico senza alcuna responsabilità da parte della Ditta, successivamente alla loro comunicazione da parte dell'Amministrazione alla Ditta; (4) siano già nella disponibilità della Ditta al momento della loro comunicazione da parte dell'Amministrazione e non siano gravate da alcun obbligo di riservatezza; (5) siano state comunicate a terzi da parte dell'Amministrazione senza alcun obbligo di riservatezza per i terzi; (6) siano state divulgate, per le quali l'Amministrazione ha espresso il suo consenso alla diffusione. In aggiunta a quanto sopra previsto, la Ditta può liberamente comunicare le suddette informazioni in caso di richieste derivanti da un'autorità giudiziaria. L'Amministrazione è a conoscenza del fatto che la Ditta svolge la propria attività commerciale nella ricerca e nell'analisi dei

servizi I.T. e la presente obbligazione di riservatezza non si applicherà ad ogni informazione ottenuta dalla Ditta attraverso ricerche, analisi, consulenze provenienti da fonti che siano diverse dai dipendenti che ricevono informazioni ai sensi del presente contratto. =====

ART. 15 (clausola revisione dei prezzi)

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, trascorsi 12 mesi dall'avvio dell'esecuzione, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (Foi). In caso di eccessiva onerosità sopravvenuta per il verificarsi di avvenimenti straordinari ed imprevedibili la ditta potrà domandare la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1467 del codice civile. La risoluzione non può essere domandata se la sopravvenuta onerosità rientra nell'alea normale del contratto così come definita dalle norme civilistiche in materia. La ditta appaltatrice qualora richieda la risoluzione del contratto per eccessiva onerosità sopravvenuta dovrà dimostrare tale situazione alla stazione appaltante con dati inconfutabili. La stazione appaltante si riserva la facoltà di accettare la domanda di risoluzione del contratto o di offrire modifiche eque alle condizioni del contratto. =====

ART. 16 (luogo di esecuzione fornitura e contatti)

La fornitura/prestazione deve essere realizzata a cura di codesta Ditta, secondo le modalità riportate nel requisito tecnico operativo presso il Comando per le Operazioni in Rete – Via Stresa 31/B – 00135 Roma. =====

Direttore Esecuzione Contrattuale: C.C. Romina ROMINO - tel. 06/46914675

- mail: c4.uoict.so.ioc.cs@cor.difesa.it =====

ART. 17 (sottoscrizioni)

La presente Obbligazione Commerciale consta di n. 10 (dieci) pagine interamente scritte - allegati esclusi, e n. 6 (sei) righe scritte oltre le sottoscrizioni. =

Fatto, letto e sottoscritto alla data in epigrafe. =====

PER L'AMMINISTRAZIONE DELLA DIFESA

IL CAPO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Col. com. Maurizio LAMBIASE (documento firmato digitalmente)

IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA

Sig. Roberto MAGGIORA (documento firmato digitalmente)

VISTO: APPROVO IL COMANDANTE

Gen.Sq. Sergio Antonio SCALESE (documento firmato digitalmente)

Riferimento: Lettera di Ordinazione n. 14 del 20/03/2024 (da citare in fattura)

Oggetto: GARA 8 – Acquisizione servizio manutenzione adeguativa e evolutiva piattaforma IT Service Desk Manager e Configuration Management Database del COR – Anni 2024 – 2025 – CIG B055C995B8 – CUP D86G24000110001 - Capitolo 1261/1 – E.F. 2024 e 2025. RDO 4036920.

PROSPETTO RIEPILOGATIVO

Descrizione	Capitolo 1261/1 E.F. 2024	Capitolo 1261/1 E.F. 2025
Acquisizione servizio manutenzione adeguativa e evolutiva piattaforma IT Service Desk Manager e Configuration Management Database del COR, come da requisito tecnico operativo – 100 giornate uomo Specialista Senior per l'anno 2024	€. 32.500,00	
Acquisizione servizio manutenzione adeguativa e evolutiva piattaforma IT Service Desk Manager e Configuration Management Database del COR, come da requisito tecnico operativo – 100 giornate uomo Specialista Senior per l'anno 2025		€. 32.500,00
Esonero deposito cauzionale definitivo -1%	€. 325,00	€. 325,00
Totale imponibile	€. 32.175,00	€. 32.175,00
IVA 22%	€. 7.078,50	€. 7.078,50
TOTALE	€. 39.253,50	€. 39.253,50

COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE
REPARTO C4 - Ufficio Operatività ICT



REQUISITO
TECNICO OPERATIVO

RELATIVO A

*Acquisizione di un Servizio di manutenzione adeguativa ed evolutiva sulla piattaforma IT Service Management e Configuration Management DataBase "ServiceNow"
Anno 2024/2025*

Edizione 2023

PREDISPOSIZIONE DEL DOCUMENTO

Redatto da	Data
CC Romina ROMINO	08/11/2023

LISTA REVISORI

Ufficio/Sezione/Nominativo

REGISTRO DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Capitoli/paragrafi modificati	Osservazioni

QUESTO DOCUMENTO È COSTITUITO DA 9 PAGINE TOTALI

INDICE

1. OBIETTIVI.....	1
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	1
3. SITUAZIONE “AS IS”.....	1
4. SITUAZIONE “TO BE”.....	2
4.1. Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC).....	2
4.2. Manutenzione Evolutiva (MEV).....	2
5. GAP ANALYSIS	3
6. REQUISITI TECNICO-FUNZIONALI	3
7. POSSIBILI SOLUZIONI	4
8. PIANO ATTUATIVO	4
ELENCO DEGLI ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	5

1. OBIETTIVI

Il presente programma di acquisizione ha l'obiettivo di rinnovare l'assistenza sistemistica sulla piattaforma *ServiceNow* utilizzata dal Comando Operazioni in Rete per la gestione del servizio di *helpdesk* e del *ticketing* nei confronti dell'utenza dell'Area di Vertice interforze. La stessa piattaforma è utilizzata dal Comando Operazioni in Rete per la gestione degli *asset* e *configuration items* del CMDB.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- a) Contratto relativo alla RDO 3033312 stipulato il 5 agosto 2022 da SMD UGCRA per l'Acquisizione di una piattaforma IT Service Management (ITSM) del Comando Operazioni in Rete”.
- b) Lettera di Ordinazione n. n.8 - CIG: 9559092C41 -CUP: D86G22000790001 - T.D. 1 - II Esperimento - Capitolo 1261-1 - E.F. 2023 - RDO n.3403816.

3. SITUAZIONE “AS IS”

Nel corso dei due anni precedenti il Comando Operazioni in Rete ha adottato una nuova piattaforma per la gestione del servizio assistenza utenti basata sulla soluzione software *ServiceNow (S.N.)*.

Tale piattaforma gestisce tutti gli aspetti di *Service Request, Incident, Problem Management, Change, Asset* e *Service Management*. In sostanza rappresenta un *Helpdesk* globale, distribuito su più gruppi di lavoro, con un unico *Single Point Of Contact* rappresentato dal Servizio Gestione Operativa ICT per tutte le problematiche inerenti l'erogazione e la gestione degli *incident*, delle *request*, dei *problem* e dei *change orders* a favore dell'utenza dell'Area Interforze di Vertice della Difesa e delle FFAA.

Service Now è la piattaforma che, configurata secondo i processi di *Service Management* basati sulle *best practice* ITIL, permette l'assegnazione di un ticket ad analisti di settore con possibilità di escalation tra i diversi gruppi di lavoro interni al Comando Operazioni in Rete ed esterni con i diversi *Service Owner* di altri sistemi informativi della Difesa o direttamente con i *vendor* che forniscono servizi di assistenza. Tale strumento consente, anche tramite l'implementazione di *Virtual Agent* e *chat on line*, di gestire in modalità self-service o tramite operatori in *smart working* la verifica e risoluzione dei ticket.

All'interno della piattaforma è integrata anche la componente CMDB (*Configuration Management Database*), il database unico che permette la gestione e il censimento degli *asset hardware* e *software* in dotazione all'utenza oltre a tutti i componenti infrastrutturali (*server*, apparati di rete e di sicurezza), utilizzato dal Cloud per la gestione delle *Virtual Machines*, dall'Ufficio Amministrativa per l'acquisizione degli *asset*, dalla Sezione *Outsourcing* per la gestione degli *asset* in garanzia.

La funzione di *Service Management* è assegnata al Servizio Gestione Operativa ICT del Reparto C4 ed è un servizio fondamentale del Comando Operazioni in Rete. Si evince quindi la necessità di un supporto continuativo *on site* di personale qualificato all'utilizzo della piattaforma (*S.N.*) che affianchi il personale analista interno nell'espletamento delle attività di *helpdesk*.

4. SITUAZIONE "TO BE"

Emerge pertanto l'esigenza di procedere al rinnovo del servizio di supporto *on site* che dovrà assicurare le attività di Manutenzione Adeguativa e Correttiva (MAC) e di Manutenzione Evolutiva (MEV) della piattaforma *ServiceNow*.

4.1. MANUTENZIONE ADEGUATIVA E CORRETTIVA (MAC)

In questa categoria ricadono tutte le attività per mantenere operativa la soluzione S.N., tenerla allineata alle più recenti versioni/*release* rilasciate dal fornitore *software*, nonché le attività necessarie al ripristino dei malfunzionamenti della soluzione a fronte di crash e/o errori. Il servizio di MAC deve prevedere i seguenti obiettivi ed attività:

- Assicurare l'aggiornamento del *software*
- Comunicazione e pianificazione dei nuovi rilasci ed aggiornamenti relativi al *software*
- Installazione delle correzioni (*patch, service pack, ecc.*)
- Segnalazione degli inconvenienti
- Diagnosi delle cause e degli effetti relativi a malfunzionamento del *software*
- Diagnosi e rimozione temporaneo e/o definitivo dei problemi (*work-around* e soluzione finale) del *software*
- Attività di manutenzione volta ad assicurare l'aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico e al cambiamento dei requisiti organizzativi del COR
- Documentazione di riferimento
- Formazione e Addestramento del personale IT del COR all'uso e gestione della soluzione S.N.
- Documentazione tecnica di riferimento

4.2. MANUTENZIONE EVOLUTIVA (MEV)

Il servizio di Manutenzione Evolutiva viene attivato quando occorre adattare la soluzione S.N. alle nuove esigenze del COR e/o a seguito di cambiamenti sostanziali dei processi IT in essere. E' un'attività che comporta l'aggiunta, il cambiamento, ed eventualmente la rimozione di funzionalità dei prodotti *software* che compongono la soluzione e pertanto prevede lo sviluppo di personalizzazioni *software* specializzate e/o lo sviluppo di *software* ad hoc.

Il servizio di MEV prevede i seguenti obiettivi ed attività

- Apporto di migliorie ad aspetti funzionali che la soluzione S.N. non dispone
- Sviluppo *software* di una nuova funzionalità *ad hoc* e/o la personalizzazione del prodotto *software*

- Aggiornamento periodico della nuova funzionalità/personalizzazione a seguito del rilascio di nuove versioni e/o correzioni della soluzione da parte del fornitore
- Analisi dei requisiti, dell'esigenza e/o problema e le eventuali criticità
- Pianificazione delle attività per lo sviluppo delle personalizzazioni/modifiche
- Esecuzione delle personalizzazioni/modifiche
- Applicazione e test delle modifiche
- Collaudo e accettazione
- Realizzazione del servizio

5. GAP ANALYSIS

Attività	Da realizzare	In realizzazione	Realizzata
Rinnovo di un servizio di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva	X		

Tabella 1 – Gap Analysis

6. REQUISITI TECNICO-FUNZIONALI

E' necessario attivare un servizio di supporto *on site* da esperire attraverso l'utilizzo di personale certificato sulla soluzione *Service Now*.

Per l'espletamento del servizio di MAC e MEV si richiedono quindi la seguente figura professionale:

Specialista di tecnologia/prodotto	<p>Profilo in possesso di esperienza pluriennale nei vari ambienti <i>hardware</i> e <i>software</i> di base interessati, che deve essere in grado di svolgere e gestire in autonomia tutte le attività a garanzia della continuità operativa della piattaforma <i>ServiceNow</i> e tutte le attività di manutenzione evolutive necessarie o richieste. Deve essere in grado di svolgere attività di analisi ed interfacciarsi con il produttore di <i>software</i> per la risoluzione dei malfunzionamenti. Deve essere in grado di progettare e implementare <i>workflow</i> avanzati, effettuare configurazioni sistemistiche sulla specifica piattaforma o comunque su ambienti da integrare o interfacciare allo stesso. Deve avere conoscenze delle problematiche tecniche connesse all'utilizzo della piattaforma. Deve essere in grado di ripristinare i servizi e assicurare la continuità operativa a favore degli utenti e degli operatori analisti.</p> <p>Deve essere in grado di installare gli aggiornamenti e le <i>patch</i> rilasciate sul prodotto. Partecipa alla produzione/revisione della documentazione tecnica relativa procedure</p>
------------------------------------	--

	operative dei servizi associati.
--	----------------------------------

Di seguito un riepilogo delle giornate/uomo richieste:

Lotto 1:

Anno 2024	
Profilo Professionale	GG
Specialista di tecnologia/prodotto	100

Lotto 2:

Anno 2025	
Profilo Professionale	GG
Specialista di tecnologia/prodotto	100

7. POSSIBILI SOLUZIONI

Il fornitore deve erogare un totale complessivo di n. 200 gg/uomo di Specialista di prodotto, a copertura dell'intero anno 2024 e 2025 da utilizzarsi sia nella misura di mezza giornata che nella misura intera.

Il presidio *on site* deve essere prestato di norma tutti i giorni lavorativi dalle 08:30 alle ore 17:30 (8 ore lavorative e un'ora di pausa pranzo) presso il Comando Operazioni in Rete in via Stresa 31/b - 00135 Roma.

Le attività dovranno essere espletate in accordo con il Direttore dell'Esecuzione e si precisa che il COR, in merito all'erogazione delle attività concernenti i servizi dedotti in contratto, si riserva di modificare la pianificazione temporale, tenendo conto dell'andamento delle attività e delle esigenze rilevate, ai fini di una migliore erogazione dei servizi. In particolare devono essere previste le modalità di erogazione a consumo o a corpo, che saranno adottate in base in maniera dinamica in base all'esigenze del COR.

8. PIANO ATTUATIVO

L'acquisizione del servizio di assistenza dev'essere fatta in un'unica soluzione prevedendo il Lotto 1 per l'anno 2024 e il Lotto 2 per l'anno 2025.

ELENCO DEGLI ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

ACRONIMO	DESCRIZIONE
COR	Comando per le Operazioni in Rete
S.N.	ServiceNow
CMDB	Configuration Management Database
ITSM	IT Service Management

OGGETTO: Tracciabilità dei flussi finanziari - L. 136 del 13 agosto 2010, art. 3 (GURI n. 196 del 23 agosto 2010).

DICHIARAZIONE

(ex D.P.R. N.445 del 28 dicembre 2000)

In relazione a quanto in oggetto, il sottoscritto ROBERTO MAGGIORA, nato a ROMA il 2/2/69, residente a GROTTOFERRATA in via SAN MICHELE n. 21, in qualità di AMMINISTRATORE della ONE SRL, sede legale in ROMA, via D. VIETRI, 34, Partita IVA/C.F. 11562791001

DICHIARA

- di assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, commi 7 e 8, della legge 13 agosto 2010, n. 136;
- di assumere gli obblighi connessi con l'identificazione dei lavoratori previsti dall'art. 18, comma 1, lettera n), del D.Lgs. 81/2008, così come integrato dall'art. 5 della legge n. 136/2010.

Istituto bancario: BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA

IBAN: IT70PP0832703253000000003067

ABI: 08327 ;

CAB: 03253 ;

C/c: 000000003067

CIN: P ;

GENERALITA' DELEGATO/I AD OPERARE SUL CONTO:

- Nome ROBERTO cognome MAGGIORA cod. fisc. MGGRRT63P024501F

- Nome _____ cognome _____ cod. fisc. _____

- Nome _____ cognome _____ cod. fisc. _____

La società si impegna a comunicare all'Ente ogni eventuale variazione relativa al/i predetto/i conto/i corrente/i e ai soggetti autorizzati ad operare su di esso/i.

La società accetta che l'Ente provveda alla liquidazione del corrispettivo contrattuale, a mezzo bonifico bancario sull'Istituto di credito o su Poste Italiane S.p.A. e sul numero di conto corrente dedicato indicato nella presente clausola, secondo quanto disposto dal contratto in questione, sulla base della consuntivazione dei servizi/forniture effettivamente prestati.

Località, ROMA 14/2/2024

Timbro e firma

Roberto Maggiora

Roberto
Maggiora
14.02.2024
10:34:29
GMT+01:00

MINISTERO DELLA DIFESA
COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE
PATTO DI INTEGRITA'

OGGETTO: GARA 8 – Acquisizione servizio manutenzione adeguativa e evolutiva piattaforma IT Service Desk Manager e Configuration Management Database del COR – Anni 2024 – 2025 - Capitolo 1261/1 – E.F. 2024 – 2025.

tra

il Comando per le Operazioni in Rete - Ufficio Amministrazione

e

la Ditta ONE SRL (di seguito denominata Ditta),
sede legale in ROMA, via VIA DOMENICO VIETRI n. 36 codice
fiscale/P.IVA 11562791001, rappresentata da ROBERTO MAGGIORA
..... in qualità di AMMINISTRATORE

Il presente documento deve essere obbligatoriamente sottoscritto e presentato insieme all'offerta da ciascun partecipante alla gara in oggetto. La mancata consegna del presente documento, debitamente sottoscritto, comporterà l'esclusione automatica dalla gara.

VISTO

- la legge 6 novembre 2012 n. 190, art. 1, comma 17 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 avente per oggetto il "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 con il quale è stato emanato il "Regolamento recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- il Protocollo d'intesa siglato tra il Ministero dell'Interno e l'Autorità Nazionale Anticorruzione il 15 luglio 2014;
- il decreto-legge 24 giugno 2014, n. 90 recante "Misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli uffici giudiziari" convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114;
- il Protocollo d'intesa siglato tra il Ministero dell'Interno e l'Autorità Nazionale Anticorruzione il 15 luglio 2014;
- il "Regolamento in materia di esercizio del potere sanzionatorio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per l'omessa adozione dei Piani triennali di prevenzione della corruzione, dei Programmi triennali di trasparenza, dei Codici di comportamento" emanato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione con delibera del 9 settembre 2014;

- il "Codice di comportamento dei dipendenti del Ministero della Difesa" approvato dal Ministro della Difesa il 22 marzo 2018;
- il Piano Nazionale Anticorruzione (P.N.A.) emanato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione approvato con Delibera n. 1064 del 13 novembre 2019, e relativi allegati;
- il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) 2022-2024 del Ministero della Difesa;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

Art. 1 - Il presente Patto d'integrità stabilisce la formale obbligazione della Ditta che, ai fini della partecipazione alla gara in oggetto, si impegna:

- a conformare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza, a non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione;
- a segnalare alla stazione appaltante qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nelle fasi di svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione dei contratti, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara in oggetto;
- ad assicurare che non si è accordata e non si accorderà con altri partecipanti alla gara per limitare o eludere la concorrenza e, comunque, di non trovarsi in altre situazioni ritenute incompatibili con la partecipazione alle gare dal Codice degli Appalti, dal Codice Civile o dalle altre disposizioni normative vigenti;
- ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti;
- a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;
- a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni irregolarità o distorsione di cui sia venuta a conoscenza per quanto attiene l'attività di cui all'oggetto della gara in causa.

Il legale rappresentante della Ditta, inoltre, dichiara: - di non aver conferito incarichi ai soggetti di cui all'art. 53, comma 16- ter, del D.Lgs. n. 165 del 30 marzo 2001, così come integrato dall'art. 21 del D.Lgs. 8 aprile 2013 n. 39 e di non aver stipulato contratti di lavoro subordinato o autonomo con i medesimi soggetti; - di essere consapevole che, qualora emerga la violazione del suddetto divieto verrà disposta l'immediata esclusione dalla partecipazione alla procedura di affidamento.

Art. 2 - La Ditta prende nota e accetta che nel caso di mancato rispetto degli impegni anticorruzione assunti con il presente Patto di integrità, comunque accertato dall'Amministrazione, potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- esclusione del concorrente dalla gara;
- escussione della cauzione di validità dell'offerta;
- risoluzione del contratto;
- escussione della cauzione di buona esecuzione del contratto;
- esclusione del concorrente dalle gare indette dalla stazione appaltante per 5 anni.

Art. 3 - Fermo restando quanto previsto dai precedenti articoli 1 e 2, in aderenza alle prescrizioni in materia di anticorruzione contenute nel d.l. 90/2014 convertito dalla l. 114/2014 e ss.mm.ii.:

- la Ditta si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Stazione appaltante di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini della esecuzione del contratto. Ne consegue, pertanto, che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora la mancata

comunicazione del tentativo di concussione subito risulti da una misura cautelare o dal disposto rinvio a giudizio, nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.;

- la Stazione appaltante si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p..

Nei casi di cui al presente articolo, l'esercizio della potestà risolutoria da parte della Stazione appaltante è subordinato alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione. La Stazione appaltante, pertanto, comunicherà la propria volontà di avvalersi della clausola risolutiva espressa al Responsabile per la prevenzione della corruzione che ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione. Quest'ultima potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutiva, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed impresa aggiudicataria, alle condizioni di cui al d.l. 90/2014.

Art. 4 - Il contenuto del Patto di integrità e le relative sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto. Il presente Patto dovrà essere richiamato dal contratto quale allegato allo stesso onde formarne parte integrante, sostanziale e pattizia.

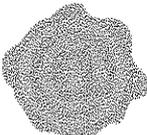
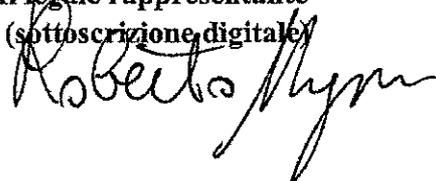
Art. 5 - Il presente Patto deve essere obbligatoriamente sottoscritto in calce ed in ogni sua pagina, dal legale rappresentante della Ditta partecipante ovvero, in caso di consorzi o raggruppamenti temporanei di imprese, dal rappresentante degli stessi e deve essere presentato unitamente all'offerta. La mancata consegna di tale Patto debitamente sottoscritto comporterà l'esclusione dalla gara.

Art. 6 - Ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione del Patto d'integrità fra la Stazione appaltante ed i concorrenti e tra gli stessi concorrenti sarà risolta dall'Autorità Giudiziaria competente.

Luogo e data . *ROMA 14/2/2024*

Per la Ditta:

**Il legale rappresentante
(sottoscrizione digitale)**



Roberto
Maggiora
14.02.2024
12:10:23
GMT+01:00



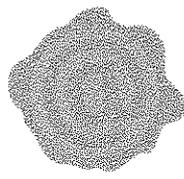
REPUBBLICA ITALIANA
 MINISTERO DELL'INTERNO
 CARTA DI IDENTITÀ / IDENTITY CARD
 COMUNE DI / MUNICIPALITY
 MARINO

CA62870M1



COGNOME / SURNAME
 MAGGIORA
 NOME / NAME
 ROBERTO
 LUOGO E DATA DI NASCITA -
 PLACE AND DATE OF BIRTH
 ROMA (RM) 02.09.1969
 SESSO / GENDER
 M
 STATURA / HEIGHT
 182
 EMISSIONE / ISSUING
 06.07.2022
 FIRMA DEL TITOLARE /
 HOLDER'S SIGNATURE
Roberto Maggiora

021
 CITTADINANZA / NATIONALITY
 ITA
 SCADENZA / EXPIRY
 02.09.2032
 618350



Roberto
 Maggiora
 14.02.2024
 12:49:56
 GMT+01:00

<p style="text-align: center;">TIPOLOGIA TRATTATIVA:</p> <p style="text-align: center;"><u>RdO</u></p> <p style="text-align: center;"><small>(indicare Affidamento Diretto oppure RdO oppure Lettera Ordinativa)</small></p>	<p>Nr. <u>4036920</u></p> <p>Data <u>12/02/2024</u></p>
--	---

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA PER MARCA DA BOLLO¹

(art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445)

Il/La sottoscritto/a ROBERTO MAGGIORA nato/a ROMA RM
 il 2/9/69 C.F. MGGRT69P02H301E in qualità di AMMINISTRATORE
 della Ditta ONE SRL P.IVA/C.F. 11562791001

avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 3 del Decreto Interministeriale 10 novembre 2011 e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR 445/2000 e dall'art. 483 del Codice Penale nel caso di dichiarazioni mendaci, falsità negli atti e uso di atti falsi

DICHIARA

che la/e marca/che da bollo apposta/e nello spazio sottostante sull'originale della presente dichiarazione è/sono stata/e annullata/e².

L'originale della presente dichiarazione è custodito dal sottoscritto (con impegno di metterlo a disposizione per eventuali controlli e verifiche ai sensi di legge) presso il seguente indirizzo:

Località ROMA Via VIA DOMENICO VIETRI n. 36

ROMA il 19/3/2024

IL DICHIARANTE
Roberto Maggiora



Apporre qui i contrassegni e annullare tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione senza coprire i numeri seriali

Apporre qui i contrassegni e annullare tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione senza coprire i numeri seriali

Apporre qui i contrassegni e annullare tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione senza coprire i numeri seriali

Apporre qui i contrassegni e annullare tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione senza coprire i numeri seriali

Apporre qui i contrassegni e annullare tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione senza coprire i numeri seriali

ATTENZIONE: NON coprire in alcun modo i numeri seriali dei contrassegni

¹ La presente dichiarazione deve essere inviata in modalità telematica.

² L'annullamento del contrassegno, applicato nell'apposito spazio, dovrà avvenire tramite apposizione della data di presentazione della dichiarazione.

Roberto Maggiora
19.03.2024
13:08:09
GMT+01:00