

COMANDO PER LE OPERAZIONI IN RETE

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

Sezione Gestione Finanziaria e Contratti

C . F . 9 6 4 5 1 0 6 0 5 8 4

Via Stresa 31/B – 00135 ROMA

Lettera di Ordinazione: Nr. 14
(da citare in fattura)

Roma, 20/03/2024

Ditta Società ONE S.r.l.
Via Domenico Vietri, 34 - 00149 Roma
(PEC: one@legalmail.it)

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.

Rife: Obbligazione Commerciale nr. 3/2024 del 20/03/2024.

1. Codesta Ditta è risultata essere aggiudicataria della seguente fornitura, comprensiva dei relativi costi alla sicurezza, pari a euro **2.000,00** come da R.D.O. in oggetto:

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

2. 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.
3. **Si precisa che la fattura elettronica dovrà essere obbligatoriamente emessa in data successiva all'ultimazione della fornitura/servizio**, successivamente agli esiti positivi delle procedure previste ai fini dell'accertamento della conformità della fornitura/servizio (verbale di verifica conformità ove previsto) e comunque, **previa richiesta di autorizzazione al seguente indirizzo email: uam.sa.sca.cs@cor.difesa.it**; dovrà essere compilata in maniera analitica nelle modalità richieste, come sopra specificato, e dovranno indicare il numero di protocollo del presente ordinativo, il numero di CIG e CUP, la causale come da oggetto della presente lettera 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 - 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**.
4. Il presente affidamento trova copertura finanziaria con risorse attestata sul capitolo di bilancio **1261/1 E.F. 2024 e 2025** mediante apertura di credito a favore del Funzionario Delegato dell'Ufficio Generale Centro di Responsabilità Amministrativa (UGCRA).
5. La fornitura/prestazione dovrà essere effettuata a cura di codesta Ditta secondo le modalità riportate nell'Obbligazione Commerciale in riferimento. 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.
6. **Direttore Esecuzione Contrattuale:** C.C. Romina ROMINO - tel. 06/46914675 – mail: c4.uoict.so.ioc.cs@cor.difesa.it.

II CAPO SERVIZIO AMMINISTRATIVO
Col. com. Maurizio LAMBIASE
(documento firmato digitalmente)

FIRMA PER ACCETTAZIONE
IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA
(documento firmato digitalmente)

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

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Gap Analysis 3

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 sistemiche 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