

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

Posta elettronica: cor@cor.difesa.it

Posta elettronica certificata: cor@postacert.difesa.it

Lettera di Ordinazione n. 81
(da citare in fattura)

Roma, 23/07/2024

Società INTELLITRONIKA S.r.l.
Viale dell'Oceano Atlantico, 182 - 00144 Roma
PEC: intellitronikasrl@legalmail.it

Oggetto: GARA 71 - Programma DII - Acquisizione Software per realizzazione AppStore privato per test JFLT per conoscenza lingua straniera del personale della Difesa - CIG B1FE527A70 - CUP D86G24000250001 - Capitolo 7120/04C - E.F. 2024. TD 4414324 del 05/06/2024.

VSP: 160 7120-04C 120PC 12 061-112

Rife: Obbligazione Commerciale nr. 18/2024 del 23/07/2024.

1. Codesta Ditta è risultata essere aggiudicataria della seguente fornitura, comprensiva dei relativi costi alla sicurezza, pari a euro **679,80** come da T.D. in oggetto:

Descrizione	Capitolo 7120/04C E.F. 2024
Programma DII - Acquisizione Software per realizzazione AppStore privato per test JFLT per conoscenza lingua straniera del personale della Difesa, come da requisito tecnico operativo in allegato.	€. 67.980,00
Totale imponibile	€. 67.980,00
IVA esente ai sensi art. 72 comma 3 punto 2 del DPR 633/72	€. 0,00
TOTALE	€. 67.980,00

2. La presente 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** ovvero 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 dovrà 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 - 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.**
4. Il presente affidamento trova copertura finanziaria con risorse attestate sul **capitolo di bilancio 7120/04C dell'E.F. 2024** 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 e dovrà essere conclusa **entro il 31/10/2024**.
6. **Direttore Esecuzione Contrattuale: C.C. Massimiliano PISANIELLO** - tel. 06.46914268 - e-mail: **sesto.dataman.ict.add1@smd.difesa.it**

II CAPO SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Col. com. Maurizio LAMBIASE

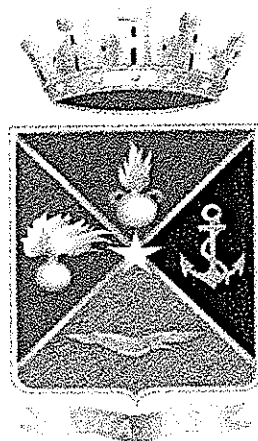
(documento firmato digitalmente)

FIRMA PER ACCETTAZIONE

IL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA

(documento firmato digitalmente)

STATO MAGGIORE DELLA DIFESA
VI Reparto – C4I e Trasformazione



REQUISITO TECNICO OPERATIVO

relativo all'implementazione di un

AppStore privato dell'Amministrazione Difesa

Edizione gennaio 2024

Predisposizione del documento

Redatto da	Data
SMD VI Reparto	31/01/2024

Lista Revisori

Ufficio/Sezione/Nominativo

Registro delle revisioni

Revisione	Data	Capitoli/paragrafi modificati	Osservazioni

Sommario

1. PREMESSA.....	4
2. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
3. UTENZA.....	4
4. DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PRINCIPALI	4
a. Registrazione utente	5
b. Elenco Applicazioni pubblicate	5
c. Download di un'Applicazione	5
d. Aggiornamento versione di un' Applicazione	5
e. Notifiche.....	5
5. VINCOLI.....	5
6. SERVIZI.....	6
7. CERTIFICAZIONI	6
8. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	6
9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	6
10. GARANZIA E SUPPORTO	6
11. IMPEGNO DI RISPOSTA DELL'AMMINISTRAZIONE	6
12. MODALITÀ DI ACCESSO AL SUPPORTO E ALLA GARANZIA PER IL SOFTWARE	7
13. ACRONIMI.....	8

1. PREMESSA

Nell'ambito dei processi di trasformazione digitale del Ministero della Difesa la realizzazione di nuove applicazioni volte all'erogazione di servizi digitali, fruibili in mobilità dal personale mediante un dispositivo mobile *tablet/smartphone*, connessa alle esigenze di tutela della riservatezza proprie del Dicastero, ha messo in evidenza la mancanza di uno *Store* unico e privato da utilizzarsi per la distribuzione del *software* relativo alle Applicazioni (*App*). In tale contesto, lo Stato Maggiore della Difesa ha ravvisato l'opportunità di procedere al riuso del *software* acquisito dall'Arma dei Carabinieri e sviluppato dalla società Intellitronika srl, a favore del proprio personale, per implementare in ambito interforze un *AppStore* privato, denominato *AppStore AD*, che consenta a tutto il personale conoscere e selezionare e scaricare sul proprio dispositivo il *software* relativo alle *App* implementate in ambito AD.

2. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento descrive i requisiti del sistema privato *AppStore AD* che lo Stato Maggiore della Difesa intende acquisire attraverso il riuso del software dei Carabinieri e sviluppato dalla Intellitronika srl, per la pubblicazione e distribuzione in mobilità al personale dell'AD del *software* relativo ai servizi erogati tramite *App*.

Il sistema, da fruirsi su dispositivi mobili, in autonomia, senza vincoli temporali o logistici dovrà essere implementato a partire dal *software* già in uso al personale dell'Arma dei Carabinieri al fine di dotare l'intero Comparto di una piattaforma proprietaria.

3. UTENZA

Lo *Store* dovrà essere rivolto a tutto il personale AD che desidera utilizzarlo, indipendentemente dal livello personale di conoscenza e capacità di utilizzo di dispositivi informatici. Pertanto, dovrà essere richiesta una minima conoscenza dell'utilizzo di dispositivi mobili (*smartphone*, *tablet*, ecc.) e una sufficiente capacità di utilizzo delle applicazioni (esempio accesso allo *Store* previa registrazione con *email* istituzionale, gestione di base, ecc.). L'applicazione dovrà essere fruibile tramite dispositivo mobile (*tablet/smartphone*) sia su piattaforma IOS che ANDROID e dovrà essere in grado di erogare i contenuti che saranno messi a disposizione dall'AD.

4. DESCRIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ PRINCIPALI

Il sistema *AppStore AD* dovrà permettere all'utente l'accesso, l'acquisizione e l'aggiornamento delle *App* pubblicate della Difesa e prevedere le seguenti funzionalità:

- Registrazione utente.
- *Download* di un'Applicazione;
- Aggiornamento versione di un'Applicazione;
- Notifiche.

a. Registrazione utente

Il personale dell'AD dovrà poter accedere al sistema mediante una registrazione a doppio fattore, utilizzando la propria mail istituzionale (dovranno essere autorizzati i soli domini censiti all'interno della piattaforma). Su tale casella *email* dovrà essere inviata una *password* autorizzativa per l'accesso che non dovrà essere richiesta nuovamente per gli accessi successivi finché l'utente non effettua *log out*. Ciascun utente potrà accedere e registrarsi al Sistema da un unico dispositivo.

b. Elenco Applicazioni pubblicate

Lo *Store* dovrà mettere a disposizione del personale militare e civile del Dicastero tutte le applicazioni inerenti ai servizi erogati dall'AD, nel *format* dalla stessa reso disponibile.

c. Download di un'Applicazione

Lo *Store* dovrà mettere a disposizione del personale militare e civile del Dicastero tutte le applicazioni inerenti ai servizi erogati dall'AD, nel *format* dalla stessa reso disponibile.

d. Aggiornamento versione di un'Applicazione

Lo *Store* dovrà mettere a disposizione del personale militare e civile del Dicastero tutti gli aggiornamenti delle applicazioni relative ai servizi erogati dall'AD, nel *format* dalla stessa reso disponibile.

e. Notifiche

Lo *Store* dovrà mettere a disposizione degli utenti censiti le notifiche inerenti alla disponibilità di aggiornamenti relativi a nuove versioni delle Applicazioni attivate.

Nell'ambito delle attività operative il sistema oggetto del presente RTO dovrà supportare il personale del Comando per le Operazioni in Rete (COR) nella gestione utente, con particolare riferimento all'accesso al *software* e ai relativi aggiornamenti.

L'Amministrazione della Difesa dovrà essere autonoma nella realizzazione e inserimento nel sistema delle nuove applicazioni e degli aggiornamenti.

5. VINCOLI

Il sistema dovrà disporre di un alto indice di usabilità. Si stimano circa 100 mila utenti, con un massimo 100 utenti in contemporanea e deve essere vincolata alla fruizione da parte del solo personale appartenente ai seguenti domini, registrati dalla piattaforma:

- *smd.difesa.it*
- *esercito.difesa.it*
- *marina.difesa.it*
- *aeronautica.difesa.it*
- *persociv.difesa.it*

6. SERVIZI

Tutti i contenuti saranno forniti dall'Amministrazione della Difesa (inclusi loghi e altre personalizzazioni). Nell'offerta dovranno essere inclusi:

- i servizi di personalizzazione dell'*AppStore AD*, compreso il servizio di pubblicazione delle App su *store* privato;
- sul portale di *back office*, i servizi di pubblicazione dei contenuti.

Il fornitore dovrà garantire la compatibilità del sistema con tutti i dispositivi mobili nella versione di Android e iOS nelle versioni supportate ufficialmente.

7. CERTIFICAZIONI

Al fornitore del servizio oggetto del presente RTO sono richieste le seguenti certificazioni:

- ISO 9001:2015 Sistema di Gestione della Qualità;
- ISO/IEC 27001:2013 Sistema di Gestione per la sicurezza delle informazioni;
- ISO/IEC 27017:2015 Sistema di Gestione per la sicurezza dei servizi *Cloud*;
- ISO/IEC 27018:2019 Sistema di Gestione per la protezione dei dati personali nel *Cloud*;
- ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale.

8. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il fornitore si obbliga a considerare strettamente riservate e a non divulgare informazioni, dati, elementi e quant'altro non sia comunque di pubblico dominio, di cui viene a conoscenza in conseguenza dei rapporti derivanti dal contratto conseguente al presente RTO. Per "informazioni riservate" si intendono le informazioni, verbali o scritte, anche in formato elettronico, relative alle attività oggetto del presente RTO e dei contratti conseguenti, che non siano già note senza vincolo di riservatezza.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali relativi agli utilizzatori è conforme alle disposizioni vigenti in materia (D.lgs. 196 /2003 e successivo Regolamento UE 2016/679, G.D.P.R.). Il fornitore è responsabile dell'attività di trattamento dei dati personali rientranti nel regolamento europeo per la privacy (GDPR).

10. GARANZIA E SUPPORTO

Oltre alla garanzia, il *software* dello *Store* privato dell'AD dovrà essere coperto da un contratto di supporto della durata di 12 mesi, a decorrere dalla data di consegna del bene.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'AD una struttura capace di prendere in carico tutte le tipologie di problematiche che interessano l'intero sistema e risolverlo all'interno degli SLA definiti.

11. IMPEGNO DI RISPOSTA DELL'AMMINISTRAZIONE

Il fornitore si dovrà rendere disponibile a supporto del processo di risoluzione dei problemi, in funzione del livello di gravità assegnato dal *gruppo* del fornitore tramite il sistema di *ticketing*. Tale attività si dovrà concretizzare attraverso la configurazione del sistema di *help desk* messo a disposizione del COR.

12. MODALITÀ DI ACCESSO AL SUPPORTO E ALLA GARANZIA PER IL SOFTWARE

Il prodotto dovrà essere coperto da un tipo di servizio BEF (*Best Effort*), al fine di garantire un maggiore supporto riguardo alle componenti per le quali un guasto potrebbe avere un impatto significativo sulla funzionalità dell'applicativo. A tal proposito si distinguono due livelli di servizio:

- guasto bloccante (il guasto impedisce il funzionamento dell'applicativo);
- non bloccante (si riscontra una anomalia sul sistema che impatta, solo in parte, sull'applicativo).

In caso di malfunzionamento o di necessità di supporto, il fornitore renderà disponibili i seguenti canali di contatto:

- centralino telefonico in lingua italiana: attivo nei giorni feriali dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00;
- portale WEB di *Ticketing*: attivo 24 ore su 24 per l'apertura di *ticket* e la segnalazione di richieste di supporto.

L'accesso al portale WEB di *Ticketing* dovrà essere garantito a una lista di persone dell'AD abilitate all'apertura di richieste di supporto di secondo livello.

La presa in carico e l'attivazione dell'intervento relativo alla richiesta di supporto pervenuta tramite portale o centralino dovrà avvenire:

- per guasti di tipo bloccante: entro otto ore lavorative dall'apertura del *ticket*;
- per guasti di tipo non bloccante: entro 24 ore lavorative dall'apertura del *ticket*.

A decorrere dal momento della presa in carico del *ticket*, il fornitore produrrà una soluzione orientata al ripristino del normale stato di funzionamento del sistema entro i tempi stimati di seguito:

- problemi bloccanti: 8 ore lavorative;
- problemi non bloccanti: 24 ore lavorative.

La presa in carico, il passaggio di stato, le attività svolte fino alla chiusura del *ticket* saranno comunicate all'AD tramite posta elettronica, all'indirizzo indicato all'atto della creazione dell'utente sul portale WEB.

Qualora, per esigenza dell'AD, l'intervento non possa essere eseguito nei tempi concordati, il *ticket* sarà posto in stato "Sospeso" e riattivato solo alla data e ora concordata per l'intervento.

Per tutte le componenti *software* in garanzia, ad eccezione delle parti manomesse dall'AD o da malfunzionamenti dei sistemi dell'AD o comunque sottoposte a uso non corretto da parte di quest'ultimo, si procederà al ripristino senza costi aggiuntivi a carico dell'AD.

Durante questo periodo, eventuali malfunzionamenti del sistema legati al *software* del Sistema e a condizione che questi dipendano esclusivamente dal *software* stesso e non siano dovuti a malfunzionamento di altre componenti installate a cura del Ministero della Difesa, possono essere segnalati al fornitore, negli orari e nelle modalità descritte nei paragrafi precedenti.

Il fornitore, valutata l'entità del problema, provvederà a produrre una soluzione nei tempi definiti dagli accordi con il Ministero della Difesa.

Ove la produzione di una soluzione definitiva possa richiedere un tempo maggiore rispetto a quanto atteso, il fornitore produrrà un “*work around*” per aggirare il problema e ripristinare il corretto funzionamento della piattaforma. In quest’ultimo caso, l’anomalia segnalata sarà considerata comunque risolta nei tempi concordati, anche qualora la soluzione definitiva fosse applicata in seguito.

13. ACRONIMI

Acronimo	Definizione
AD	Amministrazione della Difesa
BEF	<i>Best Effort</i>
COR	Comando per le Operazioni in Rete
DNS	<i>Domain Name Server</i> : Sistema di risoluzione che “traduce” un nome di dominio (server. dominio. paese) in un indirizzo IP (aaa.bbb.ccc.ddd)
HW	<i>Hardware</i>
ISO	<i>International Standard Organization</i>
NATO	<i>North Atlantic Treaty Organization</i>
RTO	Requisito Tecnico Operativo
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
UE	Unione Europea