

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI ACCORDI QUADRO AVENTI AD OGGETTO SERVIZI APPLICATIVI IN OTTICA CLOUD E SERVIZI DI DEMAND E PMO PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI**

**TERZA EDIZIONE**

**ID 2610**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE DEL LOTTO 2 SERVIZI DI DEMAND E PMO  
PROFILI PROFESSIONALI**

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**



## PREMESSA

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi di demand e PMO dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

Per tutti i profili, conoscenze ed abilità sono stati predisposti con l'obiettivo di integrare le professionalità "standard" al contesto del Piano Triennale e alla digitalizzazione ed innovazione dei servizi applicativi per la Pubblica Amministrazione. Trattasi di requisiti minimi che dovranno evolversi nel contesto delle migliori professionalità e delle evoluzioni tecnologiche che emergeranno durante il periodo di fornitura.

Il Fornitore dovrà indicare nel Piano Operativo l'impegno effettivo in giorni persona dei profili professionali da impiegare per l'erogazione dei servizi, in funzione di quanto richiesto dall'Amministrazione contraente (di seguito "Amministrazione") o di quanto rilevato dal contesto tecnologico, progettuale e funzionale dell'Amministrazione stessa, definito nel Piano dei Fabbisogni.

Il Fornitore dovrà considerare che a ciascun profilo corrispondono risorse professionali con ampia esperienza, competenze funzionali e tecniche per l'ambito dei servizi descritti nel Capitolato Tecnico e impegnarsi a mantenere un costante aggiornamento professionale delle medesime.

E' richiesta inoltre a tutte le risorse adeguata conoscenza del contesto normativo di riferimento per l'iniziativa, così come descritto nel par. 2.1 del Capitolato Tecnico Generale, e dei riferimenti regolatori per la migrazione al cloud dei servizi pubblici (Strategia Nazionale di Cybersicurezza 2022-2026, Manuale operativo contenete la definizione delle metriche e degli indicatori di misurazione, Strategia Cloud Italia, Procedura di qualificazione dei servizi Cloud per la PA indicata nel Decreto Direttoriale prot. n. 29 del 02/01/2023).

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico e dal contratto, rispettando lo schema di CV Europeo o diversi template indicati dall'Amministrazione. In ogni caso le competenze/conoscenze/esperienze tecniche/certificazioni dovranno essere esplicitate e dettagliate al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con gli eventuali requisiti migliorativi dichiarati in sede di offerta.

Le competenze e conoscenze tecniche delle figure che seguono non sono esaustivi delle esigenze future: infatti le competenze iniziali potranno variare in funzione dell'evoluzione tecnologica ed in relazione ad ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie che emergeranno durante la validità dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi. A tal fine, la presente appendice potrà essere aggiornata nel corso della vigenza dell'AQ e dei contratti esecutivi, in accordo tra le parti, su richiesta degli Organismi di coordinamento e controllo, anche eventualmente sentita/e una o più amministrazioni contraenti, e/o dei Fornitori.

Si precisa, inoltre, che sono richieste conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici. Tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Si precisa che:

- per cultura equivalente si considerano generalmente 3 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi di Demand management e PMO di cui almeno 1 aggiuntivi nel ruolo specifico;
- le certificazioni offerte in capo alle risorse dalle risorse per ciascun ruolo dovranno essere mantenute aggiornate e in corso di validità per tutta la durata contrattuale e seguendo l'evoluzione del prodotto/tecnologia/linguaggio a cui si riferiscono;
- **è ammessa la presentazione di certificazioni equivalenti o superiori rispetto a quelle** previste ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico. A tal fine, ove non sia diversamente prescritto, per certificazione equivalente si intende una certificazione avente i medesimi obiettivi e contenuti in termini di livello e ambito



delle conoscenze/competenze/esperienze e afferenti allo specifico prodotto/tecnologia/linguaggio, ove previsto, della certificazione sostituita.



## Sommario

1.	PROJECT MANAGER .....	5
2.	BUSINESS INFORMATION MANAGER .....	7
3.	CONSULENTE SENIOR.....	9
4.	CONSULENTE JUNIOR .....	11



## 1. PROJECT MANAGER

<b>Titolo del profilo</b>	<b>PROJECT MANAGER</b>		
<b>Descrizione sintetica</b>	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.		
<b>Missione</b>	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell'ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.		
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio.</li><li>• Supervisiona i progressi del progetto.</li><li>• Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità.</li><li>• Diffonde e distribuisce l'informazione che proviene dal committente.</li><li>• Gestisce la nuova applicazione e/o servizio e/o attività.</li><li>• Pianifica la manutenzione ed il supporto all'utente.</li><li>• Assicura la conformità alle specifiche.</li><li>• Aggiorna il progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti.</li><li>• Guida il team di lavoro applicando la metodologia agile per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso continuo miglioramento.</li></ul>		
<b>Competenze e-CF</b>	A.4.	Product/Service Planning	Livello 4
	E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 4
	E.3.	Risk Management	Livello 3
	E.4.	Relationship Management	Livello 3
	E.7.	Business Change Management	Livello 3
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa, linee guida e standard di riferimento indicati nel Capitolato Tecnico Generale.</li><li>• Documenti di indirizzo strategico della PA (Piano Triennale, Strategia Nazionale di Cybersicurezza, Strategia Cloud Italia).</li><li>• Metodologie di sviluppo (sistemi gestionale, siti web, sistemi conoscitivi) e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico).</li><li>• Tematiche Open source: particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche.</li><li>• Tematiche a supporto dei servizi applicativi quali cloud, interoperabilità, dati, open data, accessibilità, gdpr e privacy.</li><li>• Tematiche di sicurezza.</li></ul>		
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ha la responsabilità di progetti informatici di medie e grandi dimensioni in termini di: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività</li></ul>		



	<p>alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Governa progetti di evoluzione tecnologica e migrazione al Cloud con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni.</li><li>• Utilizza tecniche e prodotti software per project management e risk management.</li><li>• Guida progetti/attività che comprendano assessment esteso sulla qualità dei prodotti software e/o conformità allo standard ISO 25010.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	N.A.
<b>Titolo di studio</b>	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 12 anni, di cui almeno 8 nella funzione.



## 2. BUSINESS INFORMATION MANAGER

<b>Titolo del profilo</b>	<b>BUSINESS INFORMATION MANAGER (ICT)</b>		
<b>Descrizione sintetica</b>	Propone piani e gestisce l'evoluzione funzionale e tecnica del Sistema Informativo nel dominio del business principale.		
<b>Missione</b>	Gestisce ed implementa gli aggiornamenti delle applicazioni esistenti e le attività di evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni. Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno.		
<b>Principali Task</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• È responsabile della gestione dello sviluppo dell'Information Technology nel dominio del business.</li><li>• Anticipa i cambiamenti al Sistema Informativo e l'impatto sul business e viceversa, valutandone la rilevanza complessiva.</li><li>• Formalizza, consolida ed indirizza lo sviluppo della configurazione del sistema informativo.</li><li>• Stabilisce un ambiente dati comune compresi processi e procedure per abilitare lo scambio affidabile di informazioni tra membri dei team di progetto, l'utente, i fornitori e tutti gli attori interessati al rilascio dei servizi.</li><li>• Realizza studi di fattibilità partecipando all'analisi tecnico-economica e analisi comparativa, benchmark e ricerche di mercato.</li><li>• Partecipa attivamente alle attività di Demand Management e Customer Satisfaction.</li></ul>		
<b>Competenze e-CF</b>	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4
	A.3.	Business Plan Development	Livello 4
	E.4.	Relationship Management	Livello 4
	E.7.	Business Change Management	Livello 4
	E.9.	IS Governance	Livello 4
<b>Conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa, linee guida e standard di riferimento indicati nel Capitolato Tecnico Generale.</li><li>• Documenti di indirizzo strategico della PA (Piano Triennale, Strategia Nazionale di Cybersicurezza, Strategia Cloud Italia).</li><li>• Tecniche e metodologie di sviluppo applicativo in ambito cloud.</li><li>• Tecniche di problem solving e di risk management.</li><li>• Metodologie di analisi e disegno di processi, Workflow Management/Gestione Documentale.</li><li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native.</li><li>• Applica il modello di qualità dei dati osservando le linee guida dettate dalla norma UNI CEI ISO/IEC 25024:2016.</li><li>• Principali framework di service management quali ITIL, COBIT.</li></ul>		
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizza il contesto di business dell'organizzazione e la sua evoluzione.</li></ul>		



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traduce i principali elementi di un piano strategico in requisiti funzionali per lo sviluppo dei servizi ICT.</li><li>• Determina i requisiti per i processi collegati ai servizi ICT e formalizza i requisiti dell'utente.</li><li>• Gestisce l'ambiente dei dati comuni, processi e procedure, convalidando le conformità e le non conformità.</li><li>• Mantiene il modello informativo per soddisfare gli standard di integrità e sicurezza in conformità ai requisiti degli utenti.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	N.A.
<b>Titolo di studio</b>	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione.





### 3. CONSULENTE SENIOR

Titolo del profilo	CONSULENTE SENIOR		
Descrizione sintetica	Possiede competenze specialistiche altamente qualificate sui temi del Demand e PMO e dialoga con l'Amministrazione assicurandogli un valido supporto.		
Missione	Gestisce ed implementa le attività di Demand e PMO e la loro evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni. Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partecipa e gestisce di progetti di BPR/BPM, change management e demand management per la PA.</li><li>• Partecipa a progetti di sviluppo applicativo per attività di analisi, disegno architeturale e verifica dei test.</li><li>• Partecipa a progetti di grandi dimensioni di monitoraggio e governance, demand e PMO di sistemi informativi.</li><li>• Partecipa a progetti di medie e grandi dimensioni di trasferimento della conoscenza.</li><li>• Partecipa a progetti ed erogazione di servizi di consulenza negli ambiti IT strategy e IT advisory.</li></ul>		
Competenze e-CF	A.2.	Service Level Management	Livello 4
	C.2.	Change Support	Livello 3
	C.4.	Problem Management	Livello 3
	E.3.	Risk Management	Livello 4
	E.5.	Process Improvement	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti alla PA, nonché della normativa che ne regola il funzionamento (p.e. Codice Amministrazione Digitale).</li><li>• Ottima conoscenza di processi primari, di attività di supporto strategico alla PA, di gestione dei procedimenti amministrativi.</li><li>• Conoscenza approfondita di metodi e tecniche per l'analisi dei dati e l'analisi interpretativa in ambito applicativo.</li><li>• Conoscenza approfondita delle metodologie e standard ISO 9000 di gestione della qualità e del ciclo di vita del software.</li><li>• Conoscenza approfondita di metodi, tecniche e strumenti software per project management e risk management.</li><li>• Conoscenza approfondita delle metodologie di project management, (quali ad esempio: PMI, COBIT, PRINCE2, IPMA, ITIL).</li><li>• Ottima conoscenza delle tecniche di change management e dei processi di governance IT.</li><li>• Ottima conoscenza delle metodologie e tecniche per la raccolta e formalizzazione dei requisiti di business e funzionali.</li><li>• Piena padronanza della lingua inglese (comprensione, parlato e scritto).</li></ul>		



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità.</li><li>• Metodologie di sviluppo e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico).</li><li>• Metodologie Devops e metodologie di Agile Project Management (es. Scrum, eXtreme Programming, Lean Software Development, ecc.).</li><li>• Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della quantità del software.</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici, assicurando all'Amministrazione un supporto valido, innovativo e proattivo, nell'individuazione di nuove opportunità di miglioramento dei processi e di ottimizzazione dei servizi e dei sistemi informativi.</li><li>• Predisporre studi di fattibilità, analisi di mercato, benchmark, valutazioni di scenari alternativi, modelli operativi.</li><li>• Dialoga con l'Amministrazione recependo ed indirizzando le esigenze di innovazione tecnologica e gestione di tematiche complesse, garantendone il recepimento e l'efficace indirizzamento nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.</li><li>• Raccoglie, verifica, analizza, elabora ed interpreta i dati e le informazioni qualitative e quantitative dell'Amministrazione.</li><li>• Verifica le capacità dell'Amministrazione di gestire il cambiamento (Change Management), analizzando le modifiche dei processi.</li><li>• Fornisce supporto metodologico, procedurale e tecnico per il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali (PMO).</li><li>• Definisce ed implementa procedure e tecniche per la gestione dei rischi e delle criticità di un progetto informatico (Risk Management).</li><li>• Comprende, analizza e rappresenta le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni, soprattutto in ambito IT.</li><li>• Possiede ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	N.A.
<b>Titolo di studio</b>	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 8 anni di cui almeno 4 nella qualifica professionale.



#### 4. CONSULENTE JUNIOR

Titolo del profilo	CONSULENTE JUNIOR		
Descrizione sintetica	Possiede competenze specialistiche qualificate sui temi del Demand e PMO e dialoga con l'Amministrazione.		
Missione	Gestisce ed implementa le attività di Demand e PMO e la loro evoluzione sulla base dei bisogni, costi e piani concordati con gli utenti interni. Assicura la qualità di servizio e la soddisfazione del cliente interno.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partecipa a progetti di Pianificazione e Gestione progettuale in ambito IT.</li><li>• Partecipa a progetti di medie e grandi dimensioni relativi alla conduzione ed alla governance di sistemi informativi e applicazioni della PA.</li><li>• Partecipa a progetti di analisi dei dati e-business intelligence ai fini descrittivi, predittivi e strategici.</li><li>• Partecipa a progetti ed erogazione di servizi di consulenza negli ambiti IT strategy e IT advisory.</li><li>• Partecipa a progetti di change management e demand management.</li></ul>		
Competenze e-CF	A.2.	Service Level Management	Livello 3
	C.2.	Change Support	Livello 3
	C.4.	Problem Management	Livello 3
	E.3.	Risk Management	Livello 3
	E.5.	Process Improvement	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza approfondita del contesto e delle tematiche inerenti alla PA, nonché della normativa che ne regola il funzionamento (p.e. Codice Amministrazione Digitale).</li><li>• Elevata conoscenza di processi primari, di attività di supporto strategico alla PA, di gestione dei procedimenti amministrativi.</li><li>• Elevata capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni, soprattutto in ambito IT.</li><li>• Conoscenza delle metodologie e standard ISO 9000 di gestione della qualità e del ciclo di vita del software.</li><li>• Conoscenza approfondita di metodi e tecniche per l'analisi dei dati e l'analisi interpretativa in ambito applicativo.</li><li>• Conoscenza approfondita di metodi, tecniche e strumenti software per project management e risk management.</li><li>• Conoscenza delle metodologie di project management, (quali ad esempio: PMI, COBIT, PRINCE2, IPMA, ITIL).</li><li>• Conoscenza approfondita delle metodologie e tecniche per la raccolta e formalizzazione dei requisiti di business e funzionali.</li><li>• Piena padronanza della lingua inglese (comprensione, parlato e scritto).</li></ul>		



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità.</li><li>• Metodologie di sviluppo e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico).</li><li>• Metodologie Devops e metodologie di Agile Project Management (es. Scrum, eXtreme Programming, Lean Software Development, ecc.).</li><li>• Software engineering, cicli di vita del software (ISO 9241-210 e ISO/IEC TR 24748-3), attributi di qualità del software (ISO/IEC 25010), stima e misura della qualità del software.</li></ul>
<b>Abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornisce un supporto valido e proattivo nell'ambito dell'operatività dell'Amministrazione negli ambiti della fornitura;</li><li>• Esegue attività di raccolta ed indirizzamento delle esigenze funzionali e tecnologiche e dei requisiti degli stakeholder e degli utenti;</li><li>• Supporta il team e l'Amministrazione per:<ul style="list-style-type: none"><li>○ la definizione ed implementazione di procedure e tecniche per la governance ed il monitoraggio dell'andamento delle iniziative progettuali (PMO);</li><li>○ la predisposizione di studi di fattibilità, analisi di mercato, valutazione di scenari alternativi, definizione di modelli operativi per i sistemi informativi;</li><li>○ la reingegnerizzazione dei processi ed il change management.</li></ul></li><li>• Possiede ottime capacità relazionali e interpersonali.</li></ul>
<b>Certificazioni</b>	N.A.
<b>Titolo di studio</b>	Laurea triennale o cultura equivalente.
<b>Anzianità lavorativa</b>	Minimo 5 anni di cui almeno 2 nella qualifica professionale.