



CAPITOLATO TECNICO AS

APPALTO SPECIFICO PER L'ACQUISIZIONE DI PRODOTTI SAAS PER IL PROTOCOLLO, LA GESTIONE E LA CONSERVAZIONE DOCUMENTALE, COMPRENSIVI DI SERVIZI DI ASSISTENZA, DI FORMAZIONE, DI MIGRAZIONE E DI INTEGRAZIONE CON I SISTEMI AZIENDALI PER CONSIP NELL'AMBITO DELL'AQ PUBLIC CLOUD SAAS GESTIONE DOCUMENTALE ED. 1 – ID 2694

ID 2953

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
3.	OGGETTO DELLA FORNITURA	3
4.	SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA	4
	4.1. Descrizione del servizio	4
	4.2. Risoluzione dei Malfunzionamenti	5
5.	SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO	6
	5.1. Migrazione, integrazione con i sistemi aziendali e phase out	7
	5.2. Formazione degli utenti Consip	8
6.	VERIFICA DI CONFORMITÀ	8
7.	PENALI SPECIFICHE DELL'AS	9
8.	FIGURE PROFESSIONALI	10
8.1.	Analista	11
8.2.	Analista Funzionale	12
8.3.	Cloud Solution Architect	12
8.4.	Product Specialist	13
8.5.	Sistemista	13
9.	SCHEMA DEI CV RELATIVI ALLE FIGURE PROFESSIONALI	14

1. PREMESSA

L'acquisizione in oggetto si inserisce nel contesto del sistema di gestione documentale e di protocollazione di Consip.

Gli uffici di segreteria di Consip adoperano dal 2021 un sistema di protocollazione NSD che rappresenta la principale infrastruttura alla quale è stata affidata la gestione digitale della corrispondenza in entrata e in uscita. Nonostante l'avvenuta digitalizzazione, la gestione dei documenti avviene ancora principalmente tramite procedure manuali complesse.

La presente iniziativa intende perseguire, pertanto, l'obiettivo di risolvere alcune criticità rilevanti che sono state riscontrate.

Salvo quanto diversamente descritto, nel presente documento per giorni si intendono giorni lavorativi.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Appalto Specifico (d'ora in poi anche "AS") della presente iniziativa è bandito nell'ambito dell'Accordo Quadro Public Cloud SaaS Gestione Documentale - ID 2694 (d'ora in poi anche "AQ").

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente Capitolato Tecnico AS, dovrà farsi riferimento alle previsioni del Capitolato Tecnico AQ (Generale e Speciale) per le parti di pertinenza che qui si intendono trascritti, ivi compresa l'Appendice 1 al Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ ove sono espressamente richiamati gli indicatori di qualità disciplinati dall'AQ medesimo relativamente ai singoli contratti esecutivi.

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Come descritto nella **lettera di Richiesta di Offerta** (d'ora in poi anche "RdO"), la presente procedura individuerà, tra i soggetti sottoscrittori dell'AQ individuati attraverso il configuratore, l'operatore economico idoneo ad erogare i seguenti servizi:

- i) Protocollo Informatico;
- ii) Gestione Documentale;
- iii) Conservazione Documentale;

secondo le quantità descritte nella RdO.

Con specifico riferimento all'attività di Conservazione Documentale, si rammenta quanto previsto al par. 3.3.3 del Capitolato Tecnico Speciale dell'AQ, da intendersi ivi integralmente richiamato, secondo cui l'Amministrazione prima della stipula del contratto verificherà il possesso dei requisiti secondo quanto stabilito dalla determinazione AGID n. 445/2021 accedendo al marketplace di AGID al seguente link https://conservatoriqualeificati.agid.gov.it/?page_id=276.

Inoltre, il Fornitore dovrà erogare i seguenti servizi complementari:

- iv) Assistenza Specialistica;
- v) Formazione, Migrazione e Integrazione con i sistemi aziendali Consip,

secondo le quantità descritte nella RdO.

Sarà richiesto al Fornitore di consegnare a Consip, prima della stipula, tutta la documentazione tecnica per l'integrazione e la fruizione dei servizi (a titolo esemplificativo: manuali, documentazione architettuale, autenticazione, ecc).

In particolare, sarà richiesto al Fornitore il manuale della conservazione (incluse le modalità con cui l'Amministrazione potrà accedere alla documentazione conservata, le regole di conservazione, scarto, ecc). Inoltre, il servizio di conservazione documentale dovrà includere a fine contratto una attività di produzione di un pacchetto di distribuzione standard con i metadati AGID. Dovrà essere possibile per l'amministrazione procedere in autonomia alla produzione dei pacchetti di distribuzione e un eventuale supporto nella verifica del buon esito della migrazione verso terzi.

4. SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il Fornitore erogherà i servizi di assistenza specialistica (help desk) secondo quanto indicato nel presente paragrafo e secondo quanto offerto.

Tale servizio sarà espletato da un mix di figure professionali costituito per il 50% da analisti e per il 50% da sistemisti.

La descrizione delle figure professionali è riportata al successivo paragrafo 8.

4.1. Descrizione del servizio

Il servizio di assistenza specialistica dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dalle ore 9 alle ore 18.

Potrà essere offerto un servizio di assistenza esteso (dalle ore 8 alle ore 20) che sarà valutato nelle modalità previste dalla RdO.

Il servizio di assistenza specialistica sarà remunerato a canone mensile secondo quanto previsto dalla RdO e dallo schema di contratto.

Il servizio di assistenza ha l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento, la continuità operativa e l'evoluzione del sistema di protocollo informatico adottato da Consip, in conformità alle Linee Guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici.

L'assistenza dovrà coprire tutte le funzionalità del sistema di protocollo, comprese:

- Registrazione, classificazione e fascicolazione dei documenti in entrata, uscita e interni;
- Gestione delle PEC e dell'integrazione con i sistemi documentali e di conservazione;
- Gestione delle anagrafiche, repertori, titolario e massimario di selezione e scarto;
- Funzioni di ricerca, tracciamento, esportazione e reportistica;
- Gestione dei flussi documentali e dei processi autorizzativi collegati.

Il servizio si articolerà su due livelli multicanale con apertura di ticket:

- i. Help desk di primo livello, di carattere informativo;
- ii. Help desk di secondo livello, di carattere specialistico.

Inoltre, includerà:

- Supporto all'utilizzo delle funzionalità di protocollo, classificazione e fascicolazione;
- Assistenza nella configurazione di workflow e modelli documentali;
- Aggiornamento costante rispetto a modifiche normative e linee guida AgID;
- Adeguamento del sistema alle evoluzioni normative (AgID, CAD, Linee Guida, DPCM, ecc.).

Il Fornitore dovrà produrre una reportistica almeno trimestrale, salvo migliorie offerte in sede di gara, relativamente alle attività di assistenza e agli interventi effettuati, con almeno le indicazioni del numero di ticket aperti/chiusi, tempi medi di risposta, indicatori di disponibilità del servizio.

Saranno previste specifiche riunioni, orientativamente con cadenza mensile, da svolgersi presso la sede di Consip o da remoto. Le date delle riunioni verranno concordate di volta in volta e potranno variare in funzione dell'andamento dei livelli di servizio forniti.

Le riunioni avranno lo scopo di analizzare le eventuali criticità emerse per concordare, se del caso, modalità di intervento e di risoluzione.

Le riunioni saranno verbalizzate ed i verbali sottoscritti in contraddittorio.

Secondo le modalità previste dalla RdO, il Fornitore descriverà in sede di offerta le modalità di organizzazione del servizio di help desk, conformemente ai livelli di servizio previsti dal presente Capitolato.

4.2. Risoluzione dei Malfunzionamenti

Nell'ambito del servizio di assistenza specialistica, dovranno essere erogati tutti gli interventi necessari e volti all'eliminazione dei malfunzionamenti che potranno presentarsi.

Dal momento della segnalazione del malfunzionamento, il Fornitore dovrà attivarsi per eliminare l'inconveniente entro i termini di seguito stabiliti, ovvero migliorativi se offerti.

Il Fornitore in sede di attivazione del primo livello dell'help desk riceverà il livello di criticità che Consip avrà stabilito all'apertura del ticket e che conseguentemente determinerà il livello di servizio della presa in carico.

Soltanto a fronte di motivate giustificazioni tale livello di criticità potrà essere variato *in peius*.

Ai fini del calcolo dei livelli di servizio di cui alla tabella successiva, per ora (o frazione di ora) lavorativa si intende il tempo compreso all'interno della finestra oraria riportata al precedente paragrafo, eventualmente estesa se il livello di servizio esteso è offerto dal Fornitore in sede di gara. Pertanto, a titolo di mero esempio, se il disservizio è segnalato alle ore 17:30 e la risoluzione è prevista in un'ora lavorativa, allora essa dovrà avvenire entro le ore 9:30 del giorno lavorativo

successivo. Differentemente, qualora invece sia offerto il livello di servizio esteso, la risoluzione dovrà essere garantita entro le ore 18:30.

Il sistema di Troubleshooting del Fornitore dovrà tenere conto del livello di criticità del singolo ticket, anche ai fini della reportistica di cui sopra.

Gravità	Descrizione	Impatto	Indicatore	Intervento	Tempo Massimo (requisito minimo)
Alta	L'anomalia blocca o invalida almeno una funzionalità del sistema	Bloccante	PC_ALTA	Presa in carico	1 ora lavorativa
			RIS_ALTA	Risoluzione	4 ore lavorative
Media	L'anomalia blocca singole parti di funzionalità del sistema che comportano un rallentamento delle attività operative.	Parzialmente Bloccante	PC_MEDIA	Presa in carico	2 ore lavorative
			RIS_MEDIA	Risoluzione	8 ore lavorative
Bassa	Malfunzionamento per cui non è impedito l'uso delle funzioni	Non Bloccante	PC_BASSA	Presa in carico	4 ore lavorative
			RIS_BASSA	Risoluzione	48 ore lavorative

5. SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO SPECIALISTICO

Il servizio di supporto tecnico specialistico, remunerato a consumo, sarà eseguito da un team mix di figure professionali così ripartito:

Figure Professionali	Ripartizione Percentuale
Cloud Solution Architect	35%
Analista funzionale	10%
Product Specialist	45%
Sistemista	10%

La descrizione delle figure professionali è riportata al successivo paragrafo 8.

Con periodicità trimestrale, il Fornitore dovrà produrre apposita reportistica relativa alle attività svolte dal suddetto team mix.

5.1. Migrazione, integrazione con i sistemi aziendali e phase out

Il Fornitore dovrà provvedere alla migrazione dei dati presenti sui sistemi attuali di Consip.

In particolare, dovranno essere migrati i dati relativi a:

- Protocollo informatico: attualmente erogato da Sogei;
- Sistema Documentale: attualmente erogato da Alfresco;
- Conservazione Digitale: attualmente erogato da Sogei.

Si precisa che i dati puntuali della migrazione saranno disponibili in fase di esecuzione.

Entro quindici giorni dalla stipula del Contratto, salvo diverso e miglior termine se offerto e indicato in relazione tecnica nel relativo criterio 22 di cui al par. 4.2 della RdO, il Fornitore dovrà condividere con Consip un “Piano di migrazione” dove sarà indicato l'intero processo e le procedure da seguire per la migrazione dai dati al sistema del Fornitore. Tale piano dovrà contenere anche eventuali *workaround* che dovessero essere necessari al fine di una piena operatività del sistema, a causa di problemi legati a strutture legacy o a contenuti con strutture obsolete.

Il completamento del processo di migrazione dovrà avvenire in un tempo pari al massimo a 60 giorni solari.

In sede di offerta tecnica il Fornitore potrà offrire un livello di servizio più stringente, conformemente a quanto previsto nella RdO.

Sarà richiesto al Fornitore l'integrazione con i sistemi informativi aziendali di Consip, privilegiando soluzioni standard tipo API.

Secondo le modalità previste dalla RdO, il Fornitore descriverà in sede di offerta le modalità di realizzazione del servizio di migrazione e di integrazione con i sistemi esistenti.

Phase-out

Il servizio di *phase-out* consiste in tutte quelle attività, strumenti e procedure che il Fornitore dovrà mettere in atto a fine contratto per consentire all'Amministrazione e/o al Fornitore subentrante di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione.

Dovrà essere concordata con l'Amministrazione la specifica gestione del *phase-out* almeno sei mesi prima della scadenza del Contratto.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la partecipazione a una riunione operativa con il Fornitore subentrante al fine di coordinare e pianificare il passaggio fra i due fornitori nel più breve tempo possibile.

Il Fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data prevista per la migrazione dell'amministrazione ed effettuare il passaggio di *know-how* all'Amministrazione o al personale esterno da essa designato, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Amministrazione su supporti magneto-ottici o NAS del subentrante (ovvero dovrà fornire

l'accesso attraverso un flusso dati a 1 Gb/s a carico del fornitore subentrante) e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.

Si precisa che in ogni caso la responsabilità dei supporti magneto-ottici o NAS rimane in capo al Fornitore uscente fino alla presa in carico da parte dell'amministrazione e/o da personale esterno da essa designato.

Per quanto concerne la conservazione, l'export dei dati dovrà essere effettuato in un formato previsto dalla normativa attuale e in essere all'epoca della migrazione.

In ogni caso il Fornitore dovrà rendersi disponibile, senza oneri aggiuntivi, ad adottare la soluzione più performante per la migrazione sull'infrastruttura del Fornitore subentrante o dell'Amministrazione, anche attraverso apposita connessione dati.

5.2. Formazione degli utenti Consip

Sarà richiesto al Fornitore un servizio di formazione per tutti gli utenti Consip in base al loro ruolo.

Dovrà essere prevista almeno una giornata di formazione per utente, anche suddivisa in più moduli.

Secondo le modalità previste dalla RdO, il Fornitore descriverà in sede di offerta le modalità di realizzazione del servizio di formazione per gli utenti Consip.

6. VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di cinque giorni dalla stipula del Contratto, il Fornitore invierà a Consip un "Piano preliminare delle attività di configurazione, installazione, collaudo e rilascio dei sistemi oggetto della presente iniziativa.

La Consip dovrà approvare formalmente il predetto Piano. Eventuali richieste di modifica e/o integrazione della Consip S.p.A. dovranno essere recepite dal Fornitore entro cinque giorni dalla ricezione della richiesta.

Il Fornitore, entro cinque giorni dall'approvazione del "Piano preliminare delle attività" da parte di Consip, dovrà inviare il "Piano di Collaudo", contenente le specifiche di collaudo (test) delle prestazioni oggetto del presente Appalto Specifico e che potranno anche essere parzialmente o totalmente su base documentale.

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione del "Piano di Collaudo" da parte di Consip S.p.A. dovranno essere recepite dal Fornitore entro 5 (cinque) giorni dalla ricezione della richiesta.

La Consip S.p.A. approverà per iscritto il suddetto piano di collaudo, eventualmente emendato secondo le proprie richieste.

Le prove di collaudo saranno svolte in contraddittorio con il Fornitore. L'esecuzione delle prove di collaudo dovranno essere eseguite entro 10 (dieci) giorni dall'approvazione del Piano di Collaudo, salvo quanto diversamente concordato fra Consip S.p.A. e il Fornitore. Tali prove di collaudo potranno anche svolgersi parzialmente o integralmente da remoto, attraverso applicativi di videoconferenza.

Al termine delle prove verrà stilato un Verbale di Collaudo in contraddittorio con il Fornitore.

L'esito positivo del collaudo e il relativo verbale costituiranno la "Data di avvio della fornitura".

Qualora dai test effettuati in sede di primo collaudo i servizi non risultassero conformi al Piano di Collaudo, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro 10 (dieci) giorni, inviando una nuova comunicazione di pronti al collaudo e si procederà entro 10 (dieci) giorni dalla predetta comunicazione ad una seconda prova di collaudo.

In caso di esito sfavorevole della seconda prova, se entro 20 (venti) giorni non si arriva all'esito positivo del collaudo, per fatti direttamente imputabili al Fornitore, Consip S.p.A. ha la facoltà di risolvere il contratto e alla conseguente aggiudicazione dell'Appalto Specifico al concorrente che segue nella graduatoria previo espletamento delle suddette verifiche.

7. PENALI SPECIFICHE DELL'AS

Di seguito si riportano gli adempimenti contrattuali e le relative penali relative al presente Appalto Specifico. Per quanto concerne gli adempimenti e le penali dell'AQ si intendono integralmente richiamate nei presenti atti.

Codice Indicatore o Adempimento Contrattuale	Riferimento Contrattuale	Penale
PC_ALTA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di presa in carico di un malfunzionamento classificato con livello di criticità alta, oltre il termine di un'ora lavorativa (o diverso termine offerto in gara), sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
PC_MEDIA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di presa in carico di un malfunzionamento classificato con livello di criticità media, oltre il termine di due ore lavorative (o diverso termine offerto in gara), sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
PC_BASSA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di presa in carico di un malfunzionamento classificato con livello di criticità bassa, oltre il termine di quattro ore lavorative (o diverso termine offerto in gara), sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
RIS_ALTA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di un malfunzionamento classificato con livello di criticità alta, oltre il termine di quattro ore lavorative (o diverso termine offerto in gara) per la risoluzione, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
RIS_MEDIA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di un malfunzionamento classificato con livello di criticità media, oltre il termine di otto ore lavorative (o diverso termine offerto in gara) per la risoluzione, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
RIS_BASSA	Rif.to Capitolato § 4.2	Nel caso di un malfunzionamento classificato con livello di criticità alta, oltre il termine di quarantotto ore lavorative (o diverso termine offerto in gara) per la risoluzione, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Tempistica di migrazione	Rif.to Capitolato § 5.1	Nel caso di completamento della migrazione oltre il termine di sessanta giorni solari (o diverso termine offerto in gara), sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Invio Piano di migrazione	Rif.to Capitolato § 5.1	Nel caso di invio del piano di migrazione oltre il termine previsto dal Capitolato (o del diverso termine offerto), sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.

Invio Piano preliminare delle attività	Rif.to Capitolato §6	Nel caso di invio del Piano preliminare delle attività, oltre il termine previsto dal Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Invio Piano Preliminare dell'attività a seguito di correzioni richieste da Consip	Rif.to Capitolato §6	Nel caso di invio del nuovo Piano preliminare delle attività a seguito delle richieste e/o integrazioni di Consip, oltre il termine previsto dal Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Tempo di invio del Piano di collaudo	Rif.to Capitolato § 6	Nel caso di invio del Piano di collaudo in un tempo superiore a quanto previsto nel Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Tempo di inizio delle prove di collaudo	Rif.to Capitolato § 6	Nel caso di inizio delle prove di collaudo in un tempo superiore a quanto previsto nel Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Tempo di eliminazione dei vizi e di invio della seconda comunicazione di pronti al collaudo	Rif.to Capitolato § 6	Nel caso di invio della seconda comunicazione di pronti al collaudo in un tempo superiore a quanto previsto nel Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.
Tempo di sostituzione di una risorsa	Rif.to Capitolato § 8	Nel caso di ritardo nella sostituzione delle risorse, sia per volontà del Fornitore che per richiesta di Consip, oltre i termini previsti dal Capitolato, sarà applicata una penale pari all'un per mille dell'importo contrattuale complessivo.

8. FIGURE PROFESSIONALI

I servizi di assistenza specialistica e di supporto tecnico specialistico, di cui ai precedenti paragrafi, verranno erogati dal Fornitore attraverso le figure professionali di seguito descritte:

- Analista
- Sistemista
- Analista Funzionale
- Cloud Solution Architect
- Product Specialist

come meglio declinate nei sottostanti paragrafi.

Per ciascun profilo professionale le competenze ed esperienze indicate nei seguenti sottoparagrafi devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali che il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione per l'erogazione dei servizi e **NON** devono essere interamente possedute da un'unica risorsa, fermo restando che una determinata risorsa potrà coprire soltanto una figura professionale. Resta inteso che, al contrario, i titoli di studio (o la cultura equivalente) e l'anzianità lavorativa dovranno essere posseduti da ciascuna risorsa.

Ciascun profilo professionale si riferisce a risorse professionali con ampia esperienza, competenza funzionale e tecnica per i servizi di cui ai precedenti paragrafi e non ad una singola persona. Tali competenze dovranno essere costantemente aggiornate all'evoluzione della tecnologia e della normativa di riferimento, nonché degli standard, delle linee guida e best practices applicabili.

Sulla base dei CV presentati, ai fini della stipula, l'Amministrazione procederà alla verifica che il personale proposto sia in linea con i requisiti minimi e gli eventuali requisiti migliorativi offerti, riservandosi la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque

sia il ruolo, l'Amministrazione procederà alla richiesta formale di sostituzione inviando apposita richiesta di sostituzione, in cui indicherà puntualmente la risorsa che ritiene inadeguata. La presentazione del CV della nuova risorsa in sostituzione dovrà quindi avvenire entro 5 giorni lavorativi. La richiesta di sostituzione potrà avvenire anche successivamente all'avvio del servizio, laddove l'Amministrazione riscontri che il personale impiegato non sia adeguato ad effettuare le attività richieste.

Il Fornitore, in caso necessiti di sostituire il personale allocato presso l'Amministrazione, dovrà darne opportuna comunicazione all'Amministrazione stessa entro 10 giorni lavorativi dalla sostituzione della stessa, indicando al contempo la nuova risorsa subentrante e inviando il relativo CV (e le eventuali certificazioni). La nuova risorsa dovrà possedere tutte le caratteristiche di quella in sostituzione. L'Amministrazione valuterà il nuovo CV, anche mediante colloquio, ai fini dell'autorizzazione alla sostituzione.

I CV delle figure professionali da impiegare dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni rispettando lo schema indicato nel successivo paragrafo. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze ed esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi, gli eventuali requisiti migliorativi offerti e il contesto dell'Amministrazione.

8.1. Analista

- i. *Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale:* **Junior** (almeno 2 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale:* **almeno 2 anni di esperienza** specifica su progetti, con capacità di intervento su sistemi oggetto della presente iniziativa;
- iv. *Ruolo:* supporta nell'**implementazione** dei servizi di assistenza specialistica;
- v. *Attività richieste:*
 - Raccolta e analisi delle problematiche dell'utenza.
 - Supporto alle specifiche funzionali per la risoluzione dei malfunzionamenti
 - Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
 - Interlocuzione con gli utenti
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi oggetto della presente iniziativa;
 - Modellizzazione funzionale;
 - Conoscenza delle metodologie di processo aziendale;
 - Gestione degli incidenti

8.2. Analista Funzionale

- vii. *Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- viii. *Profilo professionale:* **Junior** (almeno 2 anni di esperienza);
- ix. *Seniority professionale:* **almeno 2 anni di esperienza** specifica su progetti, con capacità di intervento su sistemi oggetto della presente iniziativa;
- x. *Ruolo:* supporta nell'**implementazione** dei servizi di migrazione e integrazione con i sistemi aziendali;
- xi. *Attività richieste:*
 - Raccolta e analisi delle problematiche dell'utenza;
 - Traduzione dei processi aziendali in requisiti e specifiche per l'integrazione;
 - Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
 - Interlocuzione con gli utenti.
- xii. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi oggetto della presente iniziativa;
 - Conoscenza dei workflow;
 - Conoscenza delle metodologie di modellizzazione funzionale;

8.3. Cloud Solution Architect

- i. *Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- ii. *Profilo professionale:* **Senior** (almeno 7 anni di esperienza);
- iii. *Seniority professionale:* **almeno 5 anni di esperienza** specifica su progetti complessi;
- iv. *Ruolo:* è **responsabile dell'implementazione** dei servizi di migrazione e integrazione per l'amministrazione;
- v. *Attività richieste:*
 - Progettazione delle soluzioni richieste in termini di architetture cloud e integrazione con i sistemi Consip;
 - Redazione della relativa **documentazione** di progetto;
 - **Controllo** realizzazione procedure;
- vi. *Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza approfondita dei sistemi oggetto dell'Appalto Specifico, delle soluzioni cloud e delle tipiche interfacce verso sistemi di conservazione e gestione documentale, di firma qualificata, di protocollo informatico, ecc.;
 - Metodologie di valutazione delle dimensioni di un progetto;
 - Conoscenza della Pubblica Amministrazione;
 - Conoscenza approfondita di metodi e sistemi per lo sviluppo dei sistemi informatici;

- Tecniche e metodologie di **produzione del software**.

8.4. Product Specialist

- Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- Profilo professionale:* **Senior** (almeno 5 anni di esperienza);
- Seniority professionale:* **almeno 3 anni di esperienza** specifica su progetti complessi, con capacità di intervento sui sistemi di protocollo, gestione e conservazione documentale;
- Ruolo:* contribuisce **all'implementazione dei servizi oggetto della presente iniziativa e all'integrazione con i sistemi informativi dell'amministrazione**;
- Attività richieste:*
 - Implementazione delle soluzioni richieste;
 - Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
 - Configurazione e test dei sistemi.
- Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi oggetto della presente iniziativa e delle principali interfacce verso sistemi di conservazione e gestione documentale, di firma qualificata, di protocollo informatico, ecc;
 - Principali sistemi operativi

8.5. Sistemista

- Titolo di studio:* **Laurea magistrale vecchio ordinamento o specialistica o cultura equivalente** (la cultura equivalente corrisponde a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale);
- Profilo professionale:* **Junior** (almeno 2 anni di esperienza);
- Seniority professionale:* **almeno 2 anni di esperienza** specifica su progetti, con capacità di intervento su sistemi operativi, RDBMS, web services, package;
- Ruolo:* supporta nell'**implementazione** dei servizi di assistenza specialistica e di supporto tecnico specialistico;
- Attività richieste:*
 - Supporto all'implementazione delle soluzioni di migrazione e integrazione che saranno previste nel piano preliminare delle attività;
 - Redazione della **documentazione** di progetto di competenza;
- Conoscenze e competenze specifiche:*
 - Conoscenza dei sistemi oggetto della presente iniziativa;
 - Principali sistemi operativi;
 - Principali RDBMS;
 - Capacità di testing;

- Utilizzo delle principali metodiche di system, network ed application monitoring.
- Gestione degli incidenti

9. SCHEMA DEI CV RELATIVI ALLE FIGURE PROFESSIONALI

Di seguito è descritto lo schema per i cinque CV richiesti al Fornitore.

Ruolo	(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)		
Figura professionale	(Indicare il ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste nel capitolato tecnico)		
Servizio/attività	(Indicare il servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato)		
Conoscenze	(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)		
Principali Esperienze Lavorative	(Indicare le esperienze più significative comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. È necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni)		
	Settore	Data inizio-Data fine	Esperienze
Competenze Tecniche	(Indicare le competenze specifiche di cui la risorsa è in possesso)		
Specializzazioni	(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)		
	Anno	Titolo	Descrizione
Certificazioni	(Indicare eventuali certificazioni)		
	Anno	Titolo	Descrizione
Istruzione	(indicare i titoli di studio)		