

# STRALCIO DAL “CATALOGO E LISTINO DEI SERVIZI CSI”

## 2 Catalogo e Listino

### 2.1 Governance

La Governance è l'insieme di attività e funzioni IT che consentono la gestione del consorzio, l'innovazione e l'evoluzione dei sistemi, le strategie di sourcing, la relazione con il cliente, la gestione della domanda, la definizione di policy e linee guida.

Sono soggetti al servizio di Governance gli Enti che hanno una complessità dei servizi tale da richiedere appunto un'attività di governo complessiva. Il fattore di complessità dei servizi è stato definito in base ad alcuni parametri:

- configurazione dei servizi in una CTE dedicata;
- numero di servizi superiore a 10;
- valore di corrispettivo su base annua al di sopra dei 100.000€.

Per i clienti ordinari con corrispettivi al di sopra dei 10.000€ verrà considerata una percentuale di costi governo pari al 5% dei Corrispettivi netti da applicarsi ad ogni offerta per qualsiasi tipologia di servizio reso.

Agli Enti che non usufruiscono dei servizi applicativi del Consorzio, e che quindi non sono soggetti alla corrispondente manutenzione correttiva, salvo diversi accordi, non saranno attribuiti corrispettivi relativi alle attività di governance di «Digital Innovation» e «Architetture, security, evoluzione sistemi».

La Governance sarà offerta all'Ente con un unico valore, distinto per singola attività: a livello di consuntivo, dai corrispettivi rendicontati su un unico valore sarà fornito all'Ente uno strumento di navigazione per visualizzare il dettaglio dei costi sostenuti confrontati con il valore del preventivo iniziale.

I servizi saranno valorizzati sulla base delle attività effettivamente svolte (giornate per figura professionale \* corrispondenti tariffe di listino). Il valore complessivo degli importi a preventivo viene poi attribuito agli Enti considerando come base di calcolo i corrispettivi dell'anno precedente considerati in base all'ultimo forecast aziendale disponibile. Il meccanismo di valorizzazione dei preventivi sarà proporzionale ai volumi delle attività corrispondenti.

Si renderà disponibile l'evidenza dei valori di effort (giornate di figura professionale) associati alle singole attività, sia a livello di preventivo sia in fase di consuntivazione.

In tema di riconducibilità dei Servizi offerti nella Categoria “Governance”, CSI ha approfondito l'analisi di quanto offerto dalla Gara Strategica “Digital Transformation”, ricavando un risultato complessivo confortante in termini di comparabilità di competenze e professionalità coinvolte, pur considerando la natura dei servizi offerti da Consip come orientati ad un approccio di cambiamento strutturale, diversamente da quello che opera il Consorzio, ovvero in evoluzione di una strategia già consolidata. In particolare, dall'analisi risulta che i deliverable sono sostanzialmente coerenti con la gara Consip Digital Transformation.

Le attività di governance, in accordo con il cliente e nel caso di progettualità complesse, possono essere allocate anche parzialmente sulle PTE.

## 2.1.1 Digital innovation

### Descrizione

Nella Digital innovation rientrano le attività svolte sui temi dello sviluppo ed impiego delle tecnologie digitali, come:

- Attività di ricerca e prototipazione ad investimento interno e finalizzate all'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche e servizi anche tramite studi su specifici argomenti, analisi e ricerche, realizzazione quadri di sintesi, anche finalizzati alla condivisione di elementi propedeutici alla redazione di offerte;
- consulenza ad alto livello sull'uso del sistema e delle sue componenti, o in relazione ai processi e all'operatività del personale dell'Ente che presuppongono la conoscenza della relativa tematica;
- supporto all'interpretazione ed applicazione delle norme specifiche in materia digitale, con particolare riferimento alla coerenza tra digitalizzazione dei processi e rispetto delle norme che regolano gli iter amministrativi nelle diverse materie di competenza dell'Ente;
- supporto per l'attuazione delle politiche di cooperazione inter-ente al fine di avviare iniziative di riutilizzo di applicazioni specifiche nonché supporto per l'analisi di strategie, linee guida e raccomandazioni europee relative alla digital transformation da applicare ai piani di evoluzione degli enti;
- Attività di introduzione di soluzioni, tecnologie e pratiche volte al miglioramento e all'efficienza dei servizi o finalizzate a supportare innovazione e trasformazione digitale;
- Coordinamento complessivo delle attività di Digital Innovation e raccordo con Atenei e Centri di ricerca e definizione strategica degli asset di innovazione con il Comitato Tecnico Scientifico del CSI.

### Team di lavoro

Per erogare il servizio si farà riferimento principalmente alle figure professionali di seguito elencate, che costituiscono un team di lavoro adeguato per competenze, esperienze e capacità.

- ✓ Business analyst
- ✓ Business information manager
- ✓ Data specialist
- ✓ Governance specialist
- ✓ Project manager
- ✓ Responsabile SI senior/junior
- ✓ Solution designer
- ✓ System architect

Tale composizione, che deriva dall'analisi dell'attività nell'ultimo periodo di riferimento, è indicativa e può subire variazioni a seconda delle esigenze e del contesto di applicazione.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Il servizio viene valorizzato in CTE e PTE non articolato per Soluzione Applicativa / ALO.

I corrispettivi del servizio sono basati su logiche di mercato, in quanto calcolati mediante valorizzazione delle risorse dedicate, a tariffa professionale per gli interni secondo le tariffe di mercato delle gare corrispondenti (si veda il paragrafo *“Relazione profili professionali, figure professionali AGID e di gara”*) e a ribaltamento costi per gli esterni per le attività dedicate.

Le attività sono rendicontate puntualmente in base all'effort impiegato per svolgerle.

### Congruità

I fattori che determinano la congruità del servizio sono i seguenti:

- ✓ le quantità sono definite nel servizio o nel progetto e concordate con il cliente;
- ✓ le tariffe applicate sulle figure professionali rendicontate sono allineate alle convenzioni CONSIP (si veda paragrafo “*Figure professionali*”);
- ✓ i costi esterni sono ribaltati senza ricarichi al costo di acquisto al lordo dell’IVA ordinaria.

#### Deliverable previsti

Attività	Deliverable	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Report e positioning CSI su technical driver (Cloud, AI, Serverless, API, Digital upskilling, etc.), valutazione della maturità del trend tecnologico, benchmarking rispetto a entità comparabili, valutazioni sull’impatto economico rispetto all’introduzione del tech trend (Business Case)	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento
B) C) D)	Report integrato sulle modalità di traduzione dell’innovazione in environment IT complessi; sulle attività previste/erogate sulle diverse materie di competenza rispetto all’ambito normativo; consuntivazione delle attività di supporto, con sintesi delle problematiche analizzate nell’ambito della cooperazione e del riuso	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento
E)	Report di consuntivazione delle attività, con sintesi delle problematiche analizzate e risolte	Semestrale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento
F)	Piano degli interventi in Digital innovation approvato dal Comitato Tecnico Scientifico, in sinergia e coesione con il Piano dei sistemi (Piano per clienti principali; Piano complessivo - con interventi ITxIT a supporto della costruzione delle dorsali/piattaforme di trasformazione o multiente)	Annuale	45 gg solari dal termine periodo di riferimento

#### Livelli di Servizio

- RDCGOV – Rispetto Data Concordata consegna deliverable attività di Governance

## 2.3.7 Piattaforme

Le piattaforme sono prodotti trasversali, generalmente in uso a più Enti Consorziati, messi a disposizione e condivisi tra più enti a supporto di processi comuni e problematiche omogenee.

In questo paragrafo sono descritte le piattaforme che costituiscono il servizio del Consorzio e le principali caratteristiche relative alla tipologia di tariffazione e offertazione.

### 2.3.7.1 Conduzione applicativa per le piattaforme

Comprende le attività utili per il corretto e continuativo funzionamento delle piattaforme utilizzate dagli Enti. Il servizio viene erogato tramite:

1. Accoglienza e verifica malfunzionamenti;
2. Gestione malfunzionamenti (incident): le azioni correttive possono dare origine ad attività di manutenzione correttiva;
3. Back-office applicativo: attività necessarie al funzionamento delle piattaforme. Può dare origine ad attività di manutenzione correttiva o migliorativa.

### Modalità di offertazione e di rendicontazione

Tutte le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

La **conduzione applicativa**, espressa anche per le piattaforme in unità di giornate del team ottimale (*Team per la Gestione trasversale portafoglio applicativo*) in coerenza con la gara Consip *Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO*, è calcolata sulla base delle seguenti fasce di complessità:

Complessità	Range Canone
Bassa	Entro il 7% del valore stimato dell'asset
Media	Tra il 7% e il 10% del valore stimato dell'asset
Alta	Tra il 10% e il 15% del valore stimato dell'asset

La complessità rappresenta l'onere di gestione in termini di conduzione della piattaforma. È definita in funzione di alcune grandezze:

- numero Istanze o Tenant della Piattaforma (es. istanza o tenant per Ente, settore, progetto, etc.);
- numero sistemi fruitori o integrazioni a cui la piattaforma offre servizio;
- tipologia (open source, ibrido, commerciale);
- numero dei Componenti "Technology Bricks" di cui è composta la piattaforma.

Tali grandezze vengono tradotte in indicatori di complessità elementari con valori di range tra 1 e 3 (Bassa = 1, Media = 2, Alta = 3). La media dei valori ottenuti sui 4 fattori di complessità costituisce il valore della complessità della piattaforma:

*Valore complessità totale = (complessità risultante istanze/tenant + complessità risultante fruitori/integrazioni + complessità risultante custom/ibrido/commerciale + complessità risultante technology brick) / 4*

Si vedano le tabelle allegate per i dettagli

<b>Criteri Complessità</b>	<b>Fascia</b>	<b>Valore Complessità</b>
Istanze/Tenant	fino a 1 istanza	1
Istanze/Tenant	da 2 a 10 istanze	2
Istanze/Tenant	oltre 10 istanze	3
Fruitori/Integrazioni	fino a 49 fruitori/integrazioni	1
Fruitori/Integrazioni	da 50 a 99 fruitori/integrazioni	2
Fruitori/Integrazioni	oltre 99 fruitori/integrazioni	3
Custom / Ibrido / Commerciale	Full Custom / Open source	3
Custom / Ibrido / Commerciale	Ibrido	2
Custom / Ibrido / Commerciale	Full commerciale	1
Technology Brick	fino a 9 Technology Bricks	1
Technology Brick	da 10 a 24 Technology Bricks	2
Technology Brick	oltre 25 Technology Bricks	3

<b>Valore complessità totale</b>	<b>Complessità risultante</b>
fino a 0,99	Bassa
da 1 a 1,99	Media
da 2 a 3	Alta

- La **manutenzione correttiva** è compresa nel servizio di conduzione applicativa e manutenzione della singola piattaforma e quindi è pari a zero nella manutenzione correttiva complessiva dell'Ente.

Nelle diverse modalità di vendita non sono mai compresi i servizi di Supporto alle richieste dell'utente finale, quali:

- Accoglienza delle richieste (per la parte relativa a question e service request);
- Supporto di secondo livello.

Attività	Deliverable	Piattaforme	Periodo di riferimento	Scadenza
A)	Report per la presentazione di informazioni, secondo un template definito, su una serie di piattaforme CSI scelte dagli Enti. Riporterà dati quali componenti, tipologia utente, Enti utilizzatori e pagatori, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vide Platform</li> <li>• WhistleBlowing</li> <li>• Dematerializzazione (Protocollo e Archivio)</li> <li>• Dematerializzazione (servizio di conservazione digitale)</li> <li>• Dematerializzazione (sistemi di Back End)</li> <li>• Dematerializzazione Stilo (Atti amministrativi)</li> <li>• e-Payment</li> <li>• Facility Management (FactotuM)</li> <li>• Geographic Platform</li> <li>• Interoperability</li> <li>• IO Management (Back end)</li> <li>• IO Management (MOOn)</li> <li>• Lighthouse - Gestione Monitoraggio Fondi</li> <li>• Taylor</li> <li>• RPA &amp; AI - AI</li> <li>• RPA &amp; AI - RPA</li> <li>• Unica Bilancio (Siac+Marc)</li> <li>• Unica Governance (Qrbila+Cruscotti)</li> <li>• Unica Acquisti (Fel_Sirfel_Eope)</li> <li>• Unica Acquisti Programmazione (Cpass+Appj)</li> <li>• Sito WEB Platform</li> <li>• Valorizzazione Dati</li> </ul>	Annuale, con periodo di riferimento secondo semestre dell'anno	45 gg solari dal termine periodo di riferimento

Attività	Deliverable	Piattaforme	Periodo di riferimento	Scadenza
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vide Platform</li> <li>• WhistleBlowing</li> </ul>		

### Livelli di Servizio

- APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.
- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione.

### 2.3.7.2 Canone di utilizzo e recupero investimenti per piattaforme di proprietà CSI

#### Descrizione

Il servizio prevede che il software venga concesso, in modo non esclusivo, mediante un canone di utilizzo per uso a tempo determinato.

Nel canone di utilizzo non sono comprese attività di supporto all'utente finale (es. Assistenza multicanale, Supporto di secondo livello).

Il **valore complessivo del canone di utilizzo** è determinato dal valore dell'ammortamento calcolato sulla base del Valore dell'Asset a libro cespiti CSI incrementato della percentuale dei costi generali.

Nel valore dell'investimento possono essere comprese anche le attività di revisione tecnologica svolte sulle piattaforme.

### ***2.3.7.3 Piattaforme di proprietà del Cliente***

Sono i sistemi informativi degli enti Consorziati, quali insiemi di servizi messi a disposizione di ognuno, in parte dedicati al singolo Cliente (Soluzioni Applicative), in parte condivisi tra più enti (Piattaforme Applicative non CSI).

L'elenco delle applicazioni è riportato nel repository del patrimonio informativo di ogni singolo Cliente. Le applicazioni sono categorizzate nella struttura ALO/Soluzione applicativa/applicativo. Le singole applicazioni non sono descritte nel catalogo, ma viene riportato solo l'elenco delle Piattaforme del Cliente condivise con altre PA:

- FactotuM;
- Piattaforma Valorizzazione dati;
- MUDE – Modello Unico Digitale per l'Edilizia;
- E-Payment;
- Sito Web Platform;
- Bandi;
- Identità Digitale

### 2.3.7.3.5 SITO WEB PLATFORM

#### **Descrizione**

Il servizio Sito web consiste nella progettazione, realizzazione e gestione di un sito web attraverso uno strumento open source di Content Management System (CMS).

Il sito rappresenta uno strumento di comunicazione digitale, fruibile da tutti i target dell'Ente committente, attraverso un'interfaccia gradevole, dinamica e flessibile.

Il sito realizzato avrà le seguenti caratteristiche:

- usabile e accessibile, in linea con la normativa italiana sull'accessibilità;
- coerente con le Linee guida di design dei siti della P.A. di AgID, con l'obiettivo di rendere l'accesso alle informazioni semplice, rapido e chiaro;
- responsive, ossia fruibile da qualsiasi dispositivo anche in mobilità;
- ottimizzato per i principali motori di ricerca;
- abilitato al monitoraggio delle attività degli utenti (analytics);
- dotato di un back-end per la gestione dei contenuti autonoma e in sicurezza da parte dell'Ente.

Il servizio è differenziato per:

- ✓ sito di bassa complessità: siti vetrina, orientati alla comunicazione, con template standard (tipicamente Wordpress);
- ✓ sito di media complessità: siti istituzionali per enti medio-piccoli o in generale siti a medio livello di complessità e personalizzazione;
- ✓ sito di alta complessità: siti istituzionali enterprise con integrazioni di sistemi e basi dati o in generale siti ad alto livello di personalizzazione, complessità ed interoperabilità, (tipicamente Drupal).

Il servizio proposto prevede:

Avvio: erogato a progetto e dimensionato in gg/pp (figure professionali) o a corpo (team-mix), comprende le seguenti fasi:

- ✓ raccolta requisiti e analisi con l'Ente;
- ✓ progettazione della struttura del sito in termini di architettura dell'informazione, interazione e visual grafico;
- ✓ ottimizzazione SEO;
- ✓ creazione dei virtual host di sviluppo e produzione;
- ✓ installazione e configurazione della piattaforma di CMS, in sviluppo e produzione;
- ✓ addestramento dei redattori.

Canone Annuale che prevede:

- Aggiornamento piattaforma CMS: aggiornamenti di "minor release" della piattaforma CMS con cui sono realizzati i siti in funzione dei rilasci delle community;
- Sicurezza: monitoraggio della quantità e tipologia di traffico sul sito tramite appositi strumenti. Monitoraggio delle community dei CMS OpenSource per essere sempre informati su eventuali problemi di sicurezza. Aggiornamenti delle piattaforme con nuove versioni e/o installazione di eventuali patch di sicurezza;
- Gestione profilazione: comprende le attività utili al corretto accesso al back-office dei CMS: richieste di abilitazione di un utente ad un back-office. reset della password, disabilitazione ai back-office, modifica della profilazione;

- Nuove componenti: attività di scouting per individuare nuove componenti delle piattaforme CMS utili per le attività di aggiornamento / pubblicazione contenuti. Test, installazione e formazione sulle componenti individuate;
- Adeguamento alla normativa: costante attenzione all'evoluzione della normativa sulla pubblicazione dei contenuti web e ai relativi obblighi di legge, con attenzione all'evoluzione delle linee guida dell'Autorità centrale per la pubblicazione e la fruizione di contenuti web.

### 2.3.7.3.7 IDENTITÀ DIGITALE

#### **Descrizione**

Il CSI Piemonte, per rendere facilmente gestibile l'accesso di dipendenti e collaboratori delle PA consorziate ad un numero sempre maggiore di Servizi Applicativi, rende disponibile una Piattaforma di Identity&Access Management (Piattaforma Identità Digitale o Piattaforma IAM) in grado di gestire l'identità digitale di questi utenti fornendo anche funzionalità come il Single Sign-on o strumenti di amministrazione della propria credenziale quali il Self Reset Password ed il Cambio Password in grado di garantire una user experience maggiormente agevole. Il sistema offre inoltre funzionalità di strong authentication tramite uno specifico servizio di MFA (Multi Factor Authentication) che affianca e rafforza le credenziali username e password tramite un codice OTP (One Time Password).

La Piattaforma IAM, analogamente a quanto avviene per i dipendenti delle PA consorziate, offre a numerosi servizi applicativi la possibilità di utilizzare alcune funzionalità che consentono l'autenticazione di cittadini ed imprese ai servizi della Pubblica Amministrazione Piemontese utilizzando le modalità di riconoscimento dell'identità definite a livello nazionale: SPID, CIE e TS-CNS. Le medesime funzionalità sono integrate con il circuito di autenticazione dell'unione europea eIDAS. Queste funzioni risultano completamente aderenti alle disposizioni normative emanate nel Codice di Amministrazione Digitale e disciplinate tramite AgID e IPZ.

La Piattaforma IAM svolge inoltre funzione di autorizzazione all'accesso ad un numero di Servizi Applicativi attraverso specifica modulistica dei sistemi IRIDE2 e APRIRE che consente di associare un cosiddetto "ruolo" ad ogni utente autenticato secondo il modello RBAC e il ruolo risulterà abilitante per l'utilizzo di alcune funzionalità di applicativi specifici.

L'infrastruttura della Piattaforma si completa mediante alcuni strumenti di amministrazione quali:

- Identity Manager (IDM):
  - consente per gli utenti amministratori di gestire l'intero ciclo di vita delle credenziali di tutti i soggetti appartenenti ad uno specifico Ente,
  - la gestione della propria credenziale da parte di tutti gli utenti tramite funzioni di Self Reset Password e di Cambio Password;
- Cruscotto Abilitazioni:
  - ovvero lo strumento che consente agli utenti amministratori di consultare l'elenco degli utenti abilitati ad uno specifico servizio applicativo.

La Piattaforma IAM rientra a pieno titolo nella categoria definita nel presente catalogo come "Piattaforme di Proprietà del Cliente", avendo gli Enti Consorziati finanziato nel corso degli anni la realizzazione delle principali componenti della piattaforma della quale è stata realizzata un'istanza specifica per ogni Ente utilizzatore.

Restano in capo al Consorzio i sistemi che ospitano le basi dati (LDAP Server) al fine di ottimizzare le risorse di calcolo e le prestazioni.

In merito alle componenti della piattaforma si specifica che queste prevedono l'attivazione di un tenant specifico per ogni Ente utilizzatore: i diversi tenant possono essere personalizzati con l'attivazione di funzionalità diverse a seconda del fabbisogno dell'Ente.

#### **2.3.7.4 Piattaforme di proprietà (parziale o totale) CSI**

Sono le piattaforme sviluppate completamente o in parte tramite progetti di investimento a capitalizzazione interna, previsti dal Piano di attività annuale del CSI Piemonte.

Le piattaforme in elenco sono di proprietà parziale o totale del CSI. Gli sviluppi effettuati mediante un progetto di investimento sono stati complementati da progetti e interventi a carico degli Enti.

Le Piattaforme di proprietà CSI sono:

- Business Intelligence
- Suite UNICA
- Geographic Platform
- Piattaforma Facility Open Source
- Dematerializzazione
- I/O Management
- Messaging Gateway Platform
- Trasparenza Clearò
- ViDE Platform
- WhistleBlowing Platform
- Robotic Process Automation & Artificial Intelligence Platform
- Servizio di Webconferencing
- Taylor
- Interoperability API e Notify Platform
- Enterprise Architecture Platform
- Città Facile
- Lighthouse – gestione monitoraggio fondi
- Collabora

#### **Modalità di offerta e di rendicontazione**

Tutte le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta.

Viene introdotto un canone per la manutenzione e la conduzione e una quota di «utilizzo» (ammortamento) per le piattaforme. Il valore viene poi attribuito ai clienti sulla base di un driver di allocazione determinato da specifiche metriche che, quando possibile, sono ricondotte ad una metrica di mercato.

Nelle diverse modalità di vendita, salvo diverse indicazioni specifiche, non sono compresi i servizi di Supporto alle richieste dell'utente finale, quali:

- Accoglienza delle richieste (per la parte relativa a question e service request);
- Supporto di secondo livello.

#### **Livelli di Servizio**

✓ APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate

- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione.

#### 2.3.7.4.12 TRASPARENZA - CLEARÒ

##### Descrizione

In Italia gli obblighi delle Amministrazioni in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni sono stati ridefiniti ed estesi con il D. Lgs. 33/2013 (aggiornato con il D. Lgs. 97/2016), che obbliga tra l'altro ogni Ente pubblico ad esporre sul proprio sito istituzionale numerosi contenuti in formato aperto in una sezione standard denominata "Amministrazione Trasparente".

Lo scopo principale del decreto "Trasparenza" è **l'accessibilità totale delle informazioni** relative all'organizzazione e alle attività delle pubbliche amministrazioni:

- sia in modo diretto dai siti web delle PA, attraverso un'apposita e facilmente raggiungibile sezione denominata "Amministrazione trasparente" in cui devono essere pubblicati tutti i contenuti, dati, informazioni e documenti ai sensi della normativa in questione e al quale il cittadino potrà avere libero accesso;
- sia in modo indiretto attraverso il "**Diritto di Accesso civico**", ovvero il diritto di chiunque di richiedere i medesimi dati o informazioni, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione nel sito della PA.

Per supportare ed aiutare gli Enti ad adempiere in modo più semplice possibile a tale normativa, il CSI ha realizzato il servizio Clearò, piattaforma multi-ente, erogata in modalità cloud, progettata in linea con modelli e schemi standard imposti dai decreti suddetti e dalle Linee Guida diffuse dall'ANAC (Autorità Nazionale AntiCorruzione), integrabile in modo semplice nel sito istituzionale, personalizzabile a seconda dei contenuti disponibili.

La piattaforma è articolata nelle seguenti componenti:

- il portale "Amministrazione Trasparente" con la componente di Front End per il cittadino, integrabile nel sito istituzionale;
- la sezione di Back-End del portale Amministrazione trasparente, dedicata a utenti abilitati per il caricamento/validazione dei dati oggetto di pubblicazione e comprensiva delle funzionalità per l'adozione di un flusso di Redazione/Approvazione dei contenuti.

La piattaforma comprende inoltre la possibilità di integrazione con i S.I. gestionali utili per l'alimentazione automatica delle foglie. In particolare, la piattaforma soddisfa funzionalità di:

- ✓ repository dedicato all'insieme dei documenti, informazioni e dati soggetti alla trasparenza;
- ✓ sistema di archiviazione del materiale in termini di repository messo a disposizione dalla stessa soluzione applicativa e non integrato con sistemi di gestione documentale/archiviazione centralizzati.

Il servizio si rivolge a tutti gli Enti sottoposti agli obblighi di trasparenza come da D. Lgs. 33/2013 e s.m.i. e prevede:

- ✓ **Avvio:** erogato a progetto e dimensionato in gg/pp (figure professionali), prevede la configurazione dell'istanza della piattaforma dedicata all'Ente e l'attivazione e profilazione degli utenti;
- ✓ **Canone:** è annuale e comprende l'uso, la conduzione applicativa, la manutenzione correttiva e migliorativa della piattaforma. **Clearò Base**, prima fascia di tariffazione per configurazioni standard;

Sono presenti tre fasce distinte:

e, per gli enti che, oltre alle funzionalità della versione base, sfruttano componenti di Dynamic Data, si configurano queste due ulteriori fasce, in base ai seguenti volumi:

- **Clearò Base**, prima fascia di tariffazione per configurazioni standard;

e, per gli enti che, oltre alle funzionalità della versione base, sfruttano componenti di Dynamic Data, si configurano queste due ulteriori fasce, in base ai seguenti volumi:

- **Clearò Medium: con un numero di record tra 0 e 10.000;**
- **Clearò Large: con un numero di record maggiore di 10.000.**

#### 2.3.7.4.18 INTEROPERABILITY API E NOTIFY PLATFORM

##### ***Interoperabilità PDND Modi Platform***

Con l'introduzione delle sue nuove linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati, AgID ha posto le basi per un nuovo modello di interoperabilità delle pubbliche amministrazioni (ModI), definendo standard tecnologici e i criteri di sicurezza, di accessibilità, di disponibilità e di interoperabilità per la gestione della piattaforma nonché il processo di adesione e di fruizione del catalogo API, con i limiti e le condizioni di accesso volti ad assicurare il corretto trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

Il servizio Interoperability PDND-ModI Platform, implementa adeguatamente le specifiche AgID di interoperabilità nazionali ModI e permette di interoperare con la Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) che mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni il catalogo di servizi software (API).

Il servizio Interoperability PDND-ModI Platform supporta l'interoperabilità tra enti della pubblica amministrazione ed è in grado di ospitare le API in erogazione verso enti terzi o API che necessitano di fruire di servizi di altre pubbliche amministrazioni.

Il servizio Interoperability PDND-ModI Platform comprende un canone per la conduzione della piattaforma, la tracciatura e il governo dei progetti fruitori dell'API:

- Interoperability PDND-ModI Platform: tenant dedicato, canone erogazione/fruizione fino a 50 API (popolazione maggiore di 4 milioni di abitanti)
- Interoperability PDND-ModI Platform: tenant dedicato, canone erogazione/fruizione fino a 50 API (da 100.001 a 4.000.000 abitanti)
- Interoperability PDND-ModI Platform: tenant dedicato, canone erogazione/fruizione fino a 50 API (da 50.001 a 100.000 abitanti)
- Interoperability PDND-ModI Platform: tenant dedicato, canone erogazione/fruizione fino a 50 API (fino a 50.000 abitanti)

Nel contesto della Regione Piemonte è possibile fruire anche del seguente servizio:

- ✓ Interoperability PDND-ModI Platform: tenant condiviso, canone erogazione/fruizione fino a 10 API, numero di hits mensili fino a 50.000 (popolazione pa piemontese fino a 105.000 abitanti)

## 2.3.7.4.20 CITTA' FACILE

### Descrizione

Città Facile è una suite progettata per consentire al Comune di offrire una soluzione applicativa integrata ai cittadini in ottemperanza alle misure PNRR (Bando M1.4.1) ed alle indicazioni del Piano Triennale per la Transizione al Digitale.

La soluzione proposta ha le seguenti principali caratteristiche:

- **garantisce** l'accesso registrato in modalità **Single Sign On**: viene messo a disposizione dell'ente uno specifico Gateway (GASP comunale) che gestisce l'identità digitale dei cittadini. Il servizio fa parte del pacchetto Città Facile e può essere esteso a servizi di fornitori terzi, con il vantaggio di consentire al cittadino che si è profilato su Città Facile la navigazione verso i servizi degli altri fornitori, se opportunamente integrati, senza dover ripetere l'accesso;
- fornisce **un'unica esperienza d'uso** al cittadino superando il tipico problema legato alla coesistenza di servizi e piattaforme differenti. Il raggiungimento di un'esperienza d'uso completa, da parte del cittadino, si realizza perfettamente adottando la proposta integrata di sito istituzionale (Pacchetto cittadino informato) e portale servizi (Pacchetto cittadino attivo);
- è **compliant** con i requisiti PNRR e del relativo bando;
- garantisce la possibilità **di integrarsi con i servizi gestionali dell'ente**, permettendo di avere un punto di accesso unico dal portale per il cittadino; le integrazioni potranno essere realizzate su richiesta dell'ente;
- la soluzione è **sul cloud** Nivola;
- la soluzione consente all'ente di aumentare l'efficienza e l'efficacia del livello di comunicazione e gestione del cittadino attraverso funzionalità specifiche sotto descritte (CRM, gestione appuntamenti, notificatore);
- tutte le componenti rilasciate all'interno di Città Facile sono basate su soluzioni opensource nel rispetto del principio di adozione dettato da Agid e dalla normativa vigente. La soluzione proposta è messa a disposizione su Developers Italia.

La piattaforma Città Facile è formata da due componenti:

- Frontend per i cittadini,
- Back Office per gli operatori dell'ente.

### Frontend per i Cittadini

Il frontend è sviluppato con un approccio mobile-first e mette a disposizione le seguenti componenti:

- ✓ **Istanze**: componente che permette ai cittadini di fruire di servizi digitali messi a disposizione dall'ente e di presentare istanze attraverso moduli specifici;
- ✓ **Documenti**: repository documentale, che permette al cittadino di recuperare in un unico punto i file generati nel corso delle attività gestite all'interno del portale;
- ✓ **Pagamenti**: integrazione con PPAY disponibile nella versione base della piattaforma, nel caso in cui l'ente utilizzi tale sistema;
- ✓ **Notifiche**: soluzione che permette l'invio multicanale di notifiche verso il cittadino in modalità automatica o manuale. Questa componente consente di recepire e verificare attraverso l'invio di un OTP i contatti del cittadino (cellulare, email) e di metterli a disposizione delle componenti integrate;

- ✓ **Preferenze:** componente che permette al Cittadino di gestire i propri contatti (email e cellulare) ed esprimere i canali preferiti per le notifiche;
  - ✓ **Appuntamenti:** componente che permette al cittadino di prenotare un appuntamento presso un sportello;
  - ✓ **Assistenza:** componente CRM (Customer Relationship Management) che permette di gestire la knowledge base dei servizi erogati dall'Ente e di elaborare il ciclo di vita delle richieste di assistenza generate dal cittadino durante l'utilizzo dei servizi esposti sul portale;
  - ✓ **Feedback:** componente per la raccolta dei feedback da parte del cittadino sull'utilità e fruizione dei servizi presenti nel portale.
- ✓ La piattaforma Città Facile è stata realizzata nel rispetto delle "Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici" emanate da AGID con Determinazione n. 396 in data 8 settembre 2020 e dei dettami della legge 4/2004.

### **Back Office per gli operatori del Comune**

La soluzione prevede la presenza dei seguenti back-office, offerti agli operatori dell'ente come strumento di governo e gestione della piattaforma:

- **gestione delle istanze**, che consente agli operatori di personalizzare i servizi al cittadino già contenuti nella soluzione, o di creare nuovi servizi in autonomia senza richiedere competenze tecniche specifiche. È prevista la possibilità di aggiungere l'integrazione con i sistemi di protocollo previsti dalla piattaforma, o di implementare nuove integrazioni, purché il protocollo disponga di API con tecnologia Rest;
- **gestione delle richieste di assistenza**, implementata utilizzando un modulo CRM che permette di gestire la relazione con il cittadino, a sua volta realizzato secondo i requisiti funzionali del bando; la piattaforma di CRM può essere istanziata per un numero massimo di 15 operatori;
- **gestione delle notifiche**, che permette di comporre ed inviare notifiche ai cittadini, sui canali indicati dagli stessi; consente inoltre l'integrazione via API con gli applicativi gestionali, qualora l'ente decida di implementare questi meccanismi. Tra le canali con cui inviare notifiche al cittadino è prevista anche la possibilità di mandare SMS. Il costo degli SMS non è incluso nell'offerta e dovrà essere considerato a parte in funzione delle esigenze espresse dall'ente, qualora di interesse;
- **gestione degli appuntamenti**, che permette di organizzare gli sportelli e le fasce temporali per gli appuntamenti messe a disposizione dell'utenza, e di associare gli operatori che garantiranno la disponibilità dello sportello ai cittadini.

I funzionari dell'ente potranno accedere ai servizi di back office delle diverse componenti funzionali utilizzando credenziali rilasciate da CSI-Piemonte.

La soluzione Città Facile garantisce la possibilità di integrazione con altri sistemi gestionali presenti all'interno del sistema informativo dell'Ente grazie alla messa a disposizione di API documentate.

### **Soluzione offerta**

Il servizio Città Facile, rivolto ai cittadini e agli operatori dell'ente, è erogato su cloud Nivola del CSI-Piemonte.

La proposta prevede le seguenti fasi:

- **Avvio:** previsto solo per il primo anno, erogato a progetto e dimensionato in gg con tariffa team-mix oppure in gg/pp (figure professionali). Comprende le attività una tantum di:
  - ✓ analisi, configurazione e personalizzazione dell'istanza della piattaforma dedicata all'Ente
  - ✓ configurazione dei servizi richiesti
  - ✓ configurazione standard delle componenti funzionali che costituiscono la piattaforma (CRM, gestione appuntamenti, gestione istanze, notificatore)
  - ✓ eventuale formazione per gli operatori dell'ente (operatori ed amministratori) sulle componenti della piattaforma (CRM, gestione appuntamenti, gestione istanze, notificatore)
  - ✓ fornitura credenziali di accesso per utenti di back office dell'ente

Sono descritte di seguito le attività che possono essere opzionalmente svolte, qualora richiesto dal cliente, per la fase di progettazione della soluzione Città Facile:

- ✓ integrazione con sistemi esterni quali protocollo, pagamenti, web services, etc.;
- ✓ esposizione di API specifiche richieste dagli enti ;
  - co-progettazione di eventuali moduli di servizio aggiuntivi, modifiche sostanziali dei moduli precedentemente configurati o creazione di workflow di gestione altamente customizzati;
  - configurazioni e personalizzazione specifiche dell'ente sulle componenti funzionali previste nella piattaforma, quali CRM, gestione appuntamenti, notificatore, etc.;
  - sessioni di formazione aggiuntive per richieste specifiche dell'ente.

Tali attività di analisi, configurazione, personalizzazione o sviluppo aggiuntive potranno essere valutate e quotate a progetto.

Queste attività terminano con la pubblicazione online della soluzione, dopo la quale vengono avviate le attività previste dal canone.

- **Canone:** è annuale e viene valorizzato sulla base della complessità dell'ente, secondo fasce di abitanti.

Il canone annuale prevede le seguenti attività:

- conduzione applicativa, manutenzione correttiva e migliorativa;
- accoglienza di eventuali segnalazioni di malfunzionamento e correzione errori;
- assistenza how-to-use per gli operatori dell'ente, fino ad un massimo di 50 chiamate all'anno

È facoltà dell'Ente richiedere un servizio opzionale di assistenza che contempli:

- ✓ assistenza how-to-use oltre le 50 chiamate previste nel canone;
- ✓ assistenza specialistica sulle componenti della piattaforma (es: supporto per l'inserimento di nuovi moduli di servizio o modifica di quelli esistenti, configurazione e personalizzazione CRM, analisi problematiche specifiche del cliente, etc.)
- ✓ training on-the-job e supporto specialistico sull'utilizzo della piattaforma e delle funzioni di amministrazione e configurazione;
- ✓ reportistica specifica.

Tale servizio di supporto verrà quotato in termini di servizi professionali espressi in giornate di team-mix o giorni/persona.

### 2.3.7.6 Altre piattaforme

Per altre piattaforme si intende l'insieme degli applicativi descritti nei paragrafi che seguono.

#### **Modalità di offertazione e di rendicontazione**

Tutte le attività previste sono valorizzate in CTE/PTE o in offerta, secondo il listino e le metriche definite nella tabella al paragrafo "Listino Sviluppo, gestione e manutenzione".

Nelle diverse modalità di vendita sono compresi i servizi di Supporto alle richieste dell'utente finale, quali:

- Accoglienza delle richieste (per la parte relativa a question e service request);
- Supporto di secondo livello.

#### **Livelli di Servizio**

- APDEX - Application Performance Index - L'indicatore di servizi è denominato Apdex, Application Performance Index, ed ha come scopo quello di restituire un indice di soddisfazione delle aspettative dell'utente attraverso un modo uniforme di analizzare le misure ottenute dalla verifica dello stato attivo delle applicazioni monitorate.
- DSPAPP - Tempo di disponibilità di una applicazione – L'indicatore misura la percentuale di disponibilità del servizio all'interno della finestra temporale di erogazione.

#### 2.3.7.6.1 POSTA ELETTRONICA E SERVIZI DI COMUNICAZIONE UNIFICATA

##### **Descrizione**

Il Consorzio offre ai committenti un servizio di comunicazione unificata allineato ai servizi di mercato corrispondenti, in particolare a quelli della gara Consip a procedura aperta per la *conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura di un "Catalogo di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"*, e basato su piattaforma web, costituita da un portale di integrazione, ovvero un punto di accesso centralizzato ai diversi servizi di comunicazione (tra cui posta elettronica, calendario, rubrica, messaggistica istantanea, document collaboration, audio e video chiamata), e da un portale di amministrazione dei servizi.

Il sistema permette l'accessibilità dei servizi in mobilità (ovvero da qualsiasi PC e dispositivo mobile dotato di browser e con una connessione internet) e la convergenza degli strumenti di comunicazione e collaborazione, fornendo agli utenti un unico punto di accesso per l'abilitazione, la gestione e l'utilizzo dei servizi disponibili.

Il servizio di Posta Elettronica e Comunicazione Unificata può essere attivato esclusivamente nel caso l'Ente abbia sottoscritto con CSI-Piemonte una Configurazione Tecnico Economica (CTE) per l'erogazione di servizi in continuità, a meno di diversi specifici accordi stipulati tra l'Ente e CSI-Piemonte.

Il perimetro di servizio prevede le seguenti funzionalità basilari:

- Accesso e gestione della posta tramite internet (webmail, che non richiede installazione sulla postazione di lavoro) e da client tradizionale via IMAP (esempio Outlook o Thunderbird);
- Accesso sicuro sia dall'interno (intranet) sia dall'esterno (internet) della rete dell'Ente;
- Possibilità di condivisione delle caselle di posta (di gruppo o personali) tra utenti;
- Gestione scadenza password secondo i vincoli di legge;

- Console di gestione degli account di posta;
- Servizio di backup per la posta online<sup>18</sup>: come misura di ulteriore sicurezza per la salvaguardia dei contenuti di posta elettronica, i messaggi presenti in ciascuna casella sono sottoposti ad un meccanismo di backup secondo le seguenti modalità, che consente il recupero di eventuali contenuti cancellati da più di 30 giorni tramite procedura assistita a partire da una copia disponibile di salvataggio:
  - backup dei messaggi di posta elettronica secondo modalità incrementale (giornaliera e conservato per tre settimane, settimanale conservato per tre mesi, mensile conservata per un anno e annuale conservato per 3 anni);
  - backup giornaliero, secondo la normativa di riferimento, dei tracciati log relativi al transito di tutti i messaggi ricevuti ed inviati. I log del servizio di posta elettronica (relativi alla sola "envelope" dei messaggi ricevuti ed inviati - mittente, destinatario, data/ora - ed ai riferimenti temporali delle operazioni effettuate sulla casella - autenticazione, operazioni su mailbox, EAS, condivisioni, calendari, rubriche, conversazioni e meeting) sono conservati per un massimo di 7 giorni;
- Copertura attraverso strumenti di protezione antivirus da codice dannoso (Virus, Worm, Trojan Horse, etc.) in tutte le forme possibili (Macro, Java Applet, codice eseguibile, etc.), eventualmente veicolato sui messaggi e sui loro allegati, che sia in grado di rilevarlo e rimuoverlo;
- Meccanismi Antispam per filtrare i messaggi indesiderati, denominati UCE (Unsolicited Commercial Email) o SPAM, con la possibilità di effettuare riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica;
- Gestione degli alias in ingresso;
- Gestione dei filtri di ricezione;
- Parametri di configurazione IMAP/SMTP per l'accesso ai servizi tramite client;
- Manuale d'uso;
- Ripristino dei messaggi di posta elettronica cancellati entro i 30 giorni: è possibile ripristinare i messaggi cancellati in un lasso di tempo massimo di 30 giorni dalla data della richiesta, direttamente nella casella dell'utente.

Il servizio è proposto nei seguenti profili distinti in base alle funzionalità disponibili.

#### **Profilo 1**

- Dimensione massima della casella: 20 GB;
- Servizio di posta elettronica fruibile tramite:
  - client di posta elettronica (per esempio Outlook, Outlook Express, Eudora, Thunderbird, Apple Mail, ecc.) conformi agli standard POP3 (Post Office Protocol), IMAP (Internet Mail Access Protocol), SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) su connessione sicura (protocollo TLS versione 1.2 o superiore);
  - webmail tramite interfaccia Webmail conforme agli standard HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) e HTTPS (Secure Hyper Text Transfer Protocol): come espresso nel RNF37, la soluzione dovrà prevedere lo standard HTML 5 per la implementazione del Presentation Layer nel caso di fruizione via web browser;
  - app di gestione della posta elettronica native dei dispositivi mobili (PDA, Smartphone, Tablet) dotati di sistemi operativi Android o IOS utilizzando protocolli POP3, IMAP e SMTP su connessione sicura (protocollo TLS versione 1.2 o superiore) e abilitazione della modalità "push mail" per i dispositivi che la supportano;
- Interfaccia Webmail con le seguenti funzionalità:
  - creazione, invio a più destinatari, ricezione e cancellazione messaggi di posta elettronica con allegati;

- rubrica dei contatti personali, creazione liste di distribuzione;
- cambio password;
- ricerca testuale;
- ordinamento messaggi (a titolo di esempio per mittente, destinatario, data);
- svuotamento cestino e posta indesiderata;
- salvataggio allegati in locale;
- visualizzazione dei messaggi letti, non letti e indicazione dei messaggi totali presenti nelle varie cartelle;
- possibilità di definire filtri “sieve” basati su caratteristiche dei messaggi di posta (es. mittente, parole chiave nell’oggetto e nel corpo della mail) per la gestione, l’instradamento e lo smistamento automatico dei medesimi nelle cartelle (comprese Cestino e Posta indesiderata);
- Possibilità di definire e gestire in autonomia una o più rubriche e calendari personali, e di definire criteri di visibilità e delega su tali oggetti nei confronti di altre utenze definite sul sistema.

### **Profilo 2**

- Dimensione massima della casella: 20 GB;
- Tutte le funzionalità e le caratteristiche del Profilo 1;
- Strumento di comunicazione istantanea testuale (chat) per comunicazioni 1:1 e di gruppo con altri utenti registrati a sistema;
- Strumento di videocomunicazione (videochat) con la possibilità di dare inizio a sessioni di webconference 1:1 con altri utenti registrati a sistema, e di partecipare come invitato a riunioni multiutente indette da utenti con Profilo superiore;
- Strumento di editing collaborativo di documenti, accessibile attraverso l’interfaccia webmail, tramite il quale si possono creare e modificare documenti di testo, fogli di calcolo e presentazioni con la possibilità di intervento simultaneo da parte di molteplici collaboratori per:
  - Creare e modificare documenti in formato doc/docx, rtf, odt, xls/xlsx, ods, ppt/pptx, odp, odf;
  - Aprire in modalità collaborativa i documenti di testo, fogli di calcolo e presentazioni allegati alle mail ricevute e spedite, ed anche quelli presenti nel drive associato all’utenza;
  - Aggiungere commenti e risposte in documenti di testo, fogli di calcolo e presentazioni;
  - Invitare utenti definiti sul sistema ed anche utenti esterni alla collaborazione sui documenti;
- Sincronizzazione dei contenuti dei propri calendari e rubriche personali con le app native presenti sui dispositivi mobili (PDA, Smartphone, Tablet) dotati di sistemi operativi Android o IOS, che ne consentono la gestione direttamente sui device.

### **Profilo 3**

- Dimensione massima della casella: 20 GB;
- Tutte le funzionalità e le caratteristiche del Profilo 1 e del Profilo 2;
- Strumento di videocomunicazione (videochat) con la possibilità di dare inizio a sessioni di webconference 1:N con altri utenti registrati a sistema ed esterni;

Per tutti i profili, il servizio viene corrisposto attraverso un Canone che include la messa a disposizione e la conduzione applicativa e la manutenzione della piattaforma.

L’eventuale quota di storage utilizzato che ecceda la quantità totale allocata (20 GB per il numero complessivo di caselle di competenza dell’Ente) andrà ad aumentare la competenza dei servizi di Storage-as-a-Service di Virtual Data Center sottoscritti dall’Ente.

È facoltà dell’Ente richiedere un servizio opzionale di assistenza che contempli:

- creazione e gestione delle credenziali e dei profili delle utenze dell’Ente da parte di CSI;

- supporto all'utilizzo delle funzioni di amministrazione delle utenze qualora queste ultime vengano svolte direttamente da personale dell'Ente;
- supporto all'integrazione con gli applicativi del sistema informativo dell'Ente.

Tale servizio di supporto verrà quotato in termini di figure professionali.

Tutte le configurazioni, le regole di avvio ed i servizi aggiuntivi della soluzione di posta elettronica dovranno essere concordati con l'Ente, che dovrà indicare a CSI un referente interno di servizio. Quest'ultimo sarà avvisato in caso di fermi di servizio programmati o straordinari, nuove release, etc.

Queste attività, nonché le attività di migrazione ed avvio, sono oggetto di specifica offerta economica di start-up.

Eventuali personalizzazioni ed evoluzioni delle caratteristiche della piattaforma (sia per quanto riguarda l'aggancio di nuovi servizi che richiedano integrazione con le funzionalità di posta elettronica, sia per i moduli che costituiscono l'interfaccia web del client di comunicazione unificata), l'espansione delle dimensioni delle caselle oltre il limite predefinito, nonché la gestione di invii massivi in occasione di change organizzativi con riallocazioni di utenti in nuovi gruppi sarà oggetto di realizzazione a progetto e relativa proposta tecnico-economica.

### **Congruità**

Il valore della casella di posta è congrua rispetto alla base d'asta della gara Consip a procedura aperta per la *conclusione di un Accordo Quadro avente ad oggetto la fornitura di un "Catalogo di prodotti SaaS nell'ambito della produttività individuale e collaboration (PRINCO) per le Pubbliche Amministrazioni"*.

## 2.6 Figure professionali

### 2.6.1 Introduzione

Parte dei servizi forniti dal CSI sono definiti e preventivati in figure professionali, pertanto, sono state definite tabelle che confrontano le figure professionali che il CSI espone nel Catalogo e Listino con analoghe figure professionali presenti sia negli strumenti Consip, sia nelle linee guida sulle professioni ICT emesse da AgID.

Le tabelle che seguono riportano, quindi, le figure professionali del CSI con la descrizione dell'analoga figura presente negli strumenti Consip e la tariffa applicata negli stessi: in particolare, la tariffa al netto dell'IVA della singola figura professionale è quella al netto dell'IVA delle gare / contratti Consip di riferimento.

Il catalogo effettua un continuo allineamento delle figure professionali con le analoghe figure presenti all'interno degli strumenti Consip, considerando le nuove gare uscite sul mercato.

Si precisa che alcune figure professionali, dato il rapporto di delegazione inter-organica tipico di un soggetto in house nei rapporti con gli enti di riferimento, potrebbero non disporre di figure di mercato del tutto equivalenti.

Per la valorizzazione delle tariffe delle figure professionali si sono individuate le figure di mercato più vicine come professionalità all'interno dei Contratti Quadro/Convenzioni maggiormente utilizzati e, comunque, attivi e fruibili al momento delle valutazioni, ossia, nel presente Catalogo, *Servizi Applicativi in ottica Cloud e PMO – lotto 2 e System management 3*.

Una figura professionale CSI può trovare una figura corrispondente in una delle gare o in entrambe. In questo secondo caso, a partire dalla presente versione del Catalogo, è effettuata una media delle tariffe comprensive di IVA delle suddette figure\* (nel caso di corrispondenza con una singola figura si considera invece la tariffa comprensiva di IVA della figura stessa).

\* La tariffa per ciascuna gara/lotto di gara è calcolata a partire dalla media delle singole tariffe dei fornitori che si sono aggiudicati la gara/il lotto di riferimento (questo range di tariffe è poi considerato per il secondo criterio descritto sopra). Ad esempio, nel caso la figura professionale sia presente nei lotti di gara SA cloud e PMO 2 e 4 e nella gara System management 3, viene effettuata la media delle tariffe OFI dei due lotti e della gara SM 3.

Le tariffe delle figure professionali CSI applicate agli Enti in esenzione sono definite al di sotto di questa media, per garantire che la tariffa stessa sia inferiore a quelle di mercato.

Infine, le tariffe CSI al netto dell'IVA devono collocarsi all'interno di un range di tariffe min – max (al netto dell'IVA) fra i fornitori che si sono aggiudicati la/e gara/e Consip di riferimento.

Il meccanismo sopra descritto è stato introdotto sulla base dei principi a cui si fa riferimento nel par. 1.4 *Criteri di definizione del catalogo e del listino*.

I casi in cui non è stato possibile ricondurre una figura professionale ad una figura di mercato (Responsabile SI senior e junior, Account Manager e Specialista di Comunicazione) sono stati gestiti come "peculiari", determinando una tariffa a partire dal Costo Unitario Medio (CUM) della figura e dal recupero dei costi generali.

Permane quindi, nel modello di associazione, la priorità verso contratti/convenzioni rispetto alle gare che prevedono rilancio (Accordi Quadro), valutando, comunque, l'associazione più coerente con la descrizione del profilo che, in alcuni casi, potrebbe essere presente esclusivamente in Accordi Quadro. Per gli Accordi Quadro la tariffa di riferimento sarà pari al massimo delle basi d'asta abbattuta di una quota percentuale derivante dalla serie storica dei ribassi per gli appalti del Consorzio (25%) su quello specifico bando.

Il CSI definisce i profili professionali e traccia le competenze del proprio personale attraverso lo standard europeo e-CF, che è il riferimento anche di AgID e del CCNL del Terziario. Lo standard e-CF, di cui si prevede una più strutturata applicazione anche nelle future gare Consip, assicura la coerenza tra il sistema di gestione dei profili professionali del Consorzio e le tariffe delle figure professionali di riferimento delle gare Consip adottate nel listino.

Relativamente ai requisiti professionali previsti dalle gare Consip prese a riferimento, si precisa che il Consorzio monitora che le persone cui viene attribuito un determinato profilo professionale possiedano i requisiti richiesti. Nel caso di non completa rispondenza a tali requisiti, ad esempio a fronte di interventi di mobilità interna o avanzamento di carriera, il Consorzio effettua le opportune valutazioni e/o i necessari interventi formativi per colmare eventuali gap di competenze.

Nello specifico, riguardo alle certificazioni richieste da alcune figure professionali, il Consorzio verifica la presenza delle certificazioni stesse e, in caso non vi siano, individua la migliore strategia da attuare in relazione alle caratteristiche della/e persona/e interessate, che può prevedere:

- l'inserimento della risorsa in un percorso finalizzato all'ottenimento della certificazione, o in un percorso professionale ad hoc, predisposto per garantire un livello di competenze equiparabile,
- l'attestazione di una competenza equivalente, basata sul possesso di titoli di uguale valore e/o su una significativa e dimostrabile esperienza nel ruolo.

A partire dalla versione del Catalogo 2024, le schede descrittive delle figure professionali, che in precedenza erano costituite da una descrizione della missione e delle principali responsabilità, sono state arricchite da una serie di elementi derivati dallo standard e-CF e da quanto presente nelle gare Consip prese a riferimento.

In particolare, per ogni figura professionale sono riportati i seguenti elementi:

- descrizione sintetica
- missione
- responsabilità / task principali
- competenze, con relativi target
- certificazioni
- titolo di studio
- anzianità lavorativa (di cui nel ruolo)

<b>Elemento della scheda</b>	<b>Contenuto</b>
Descrizione sintetica	Sintesi dell'obiettivo della figura professionale
Missione	Breve descrizione della missione della figura professionale
Responsabilità / task principali	In coerenza con quanto previsto dallo standard e-CF, che tende ad essere sintetico e a focalizzarsi sugli elementi caratterizzanti di un profilo professionale, l'elenco non è necessariamente esaustivo, ma indicativo delle principali responsabilità e attività associate alla figura professionale.
Competenze, con relativi target	Le competenze elencate derivano dallo standard e-CF (che in CSI è stato ampliato andando a coprire le competenze relazionali e tecniche specifiche del contesto CSI – comprensive delle competenze non ICT). Nei casi di figure professionali che aggregano più profili, sono state indicate le competenze prevalenti.
Certificazioni	Certificazioni richieste o formazione/esperienza equivalente
Titolo di studio	Titolo di studio richiesto o esperienza equivalente.
Anzianità lavorativa (di cui nel ruolo)	Per ciascuna figura professionale è riportato il dato statistico medio dell'esperienza professionale complessiva e dell'esperienza nel ruolo*. In generale, per le figure professionali CSI gli anni di esperienza risultano significativamente maggiori dell'esperienza richiesta per la stessa figura professionale nelle gare Consip prese a riferimento.

Le figure professionali qui citate fanno riferimento a personale interno CSI. Qualora per un servizio/progetto si renda necessario l'acquisto di risorse esterne dedicate queste verranno esplicitate in fase di offerta e rendicontate al costo più IVA.

*\*Entrambi i dati sono sottostimati nelle statistiche rispetto alla situazione reale in quanto, relativamente al dato dell'esperienza complessiva, i dati disponibili riguardano le esperienze maturate all'interno del CSI, ma non quelle maturate in altre aziende (queste sono state ricostruite puntualmente solo in casi specifici di nuove assunzioni di personale senior). Relativamente all'esperienza nel ruolo, i dati disponibili partono dal 2010, anno nel quale è stato definito il sistema aziendale dei profili professionali secondo lo standard e-CF.*

## 2.6.3 Tabelle descrizione figure professionali

### 2.6.3.3 Account Manager

**DESCRIZIONE SINTETICA** È il riferimento senior per le vendite al cliente in tutti gli ambiti di materia e, come tale, è responsabile della soddisfazione generale del cliente per prodotti e servizi.

**MISSIONE** È il primo punto di contatto per il livello direzionale e presiede le relazioni contrattuali. Costruisce relazioni di business con i clienti per facilitare la vendita di hardware, software e servizi ICT, grazie anche ad una pluriennale esperienza e alle sue conoscenze approfondite del contesto e delle tematiche proprie della PA. Identificare opportunità e gestire la fornitura e consegna di prodotti/servizi ai clienti. Ha la responsabilità di raggiungere gli obiettivi di vendita e mantenere la profittabilità.

**RESPONSABILITÀ / TASK PRINCIPALI**

- Mantiene la soddisfazione generale del cliente per prodotti e/o servizi
- Identifica opportunità per proporre nuovi prodotti/servizi, comprendendo le esigenze della PA. È il primo punto di contatto per il management/livello direzionale del cliente
- Produce presentazioni a valore aggiunto relativamente a soluzioni e progetti rivolte al management/livello direzionale del cliente
- Guida le negoziazioni con il cliente
- Mantiene e promuove le relazioni di business

**Competenza**

**Livello target**

**Competenze tecniche**

AT1.e-CF18 Sviluppo dell'offerta	3
AT1.e-CF38 Gestione del Canale di Vendita	4
AT1.e-CF19 Gestione delle vendite	4
AT1.e-CF22 Formulazione delle Previsioni	3
AT1.e-CF32 Gestione delle Relazioni	4

**Soft Skills**

COMP.UCF14 Persuasione	4
COMP.UCF15 Negoziazione	4
COMP.UCF8 Visione sistemica	4
COMP.UCF5 Lavorare con energia e sostenere la pressione	4
AT2.CSI108 ISO 9001 Sistema di gestione per la qualità	2

**CERTIFICAZIONI**

*Facoltative*

Alla data, oltre il 25% delle persone che hanno questa figura professionale possiedono una certificazione o un titolo

TITOLO DI STUDIO

equivalente.

Le persone che ricoprono questa figura professionale hanno:

- Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento
- Cultura equivalente: 4 anni di esperienza lavorativa in ambito ICT

ANZIANITA' LAVORATIVA (di cui nel ruolo)

Le risorse con questa figura professionale hanno in media 20 anni di esperienza totale di cui 8 nel ruolo specifico.

Non applicabile nei casi di mobilità interna/avanzamento di carriera, che sono accompagnati dall' opportuna formazione.