



Ministero dell'istruzione e del merito

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI
MONITORAGGIO DEI CONTRATTI ICT DEL
MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO – ID 4209000**

PROFILI PROFESSIONALI



Ministero dell'istruzione e del merito

Sommario

INTRODUZIONE	Errore. Il segnalibro non è definito.
1. Descrizione Profili Professionali.....	3
1.1. Program Manager.....	3
1.2. Consulente Senior	6
1.3. Consulente.....	9



Ministero dell'istruzione e del merito

1. Descrizione dei profili professionali

I profili professionali proposti per lo svolgimento dei servizi oggetto della fornitura sono descritte di seguito.

Si precisa che per ogni profilo sono riportate e riassunte le attuali necessarie conoscenze su diversi aspetti tematici, ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto della fornitura. Le certificazioni richieste come obbligatorie e quelle aggiuntive presentate in offerta tecnica dovranno essere possedute dalle risorse impiegate nella fornitura al momento della presentazione dei curricula all'amministrazione (entro 20 giorni dall'aggiudicazione) e mantenute per l'intera durata contrattuale.

Inoltre, in sede di offerta tecnica dovrà essere evidenziata in modo chiaro l'associazione tra le certificazioni e i profili professionali, anche producendo una tabella di corrispondenza.

I curricula del personale da impiegare nei servizi dovranno essere consegnati all'amministrazione entro 20 giorni dall'aggiudicazione. Non devono quindi essere allegati in sede di presentazione dell'offerta.

Dopo aver acquisito i curricula, l'amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento. Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'amministrazione procederà ad una richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni.

1.1. Program Manager

Titolo di studio	Laurea Magistrale in discipline tecnico-scientifiche o economiche
Anzianità lavorativa	Almeno 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione di Program Manager o di responsabile di contratti e/o progetti complessi.
Ruolo	<ul style="list-style-type: none">- Pianifica le attività, supervisiona il regolare svolgimento delle stesse e la corretta predisposizione dei contenuti;- Gestisce le fasi di raccordo tra l'organizzazione interna e quella del cliente, propone modifiche organizzative che possano favorire il superamento di eventuali criticità;- Garantisce l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività impartendo le direttive tecnico-professionali del lavoro in termini di tempi, rischi e risorse per l'erogazione del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi progettuali fissati;- Assicura e coordina il supporto a RUP, DEC e Responsabili di progetto per il monitoraggio dei contratti ICT;- Coordina le attività di raccolta degli elementi di sintesi per il governo dei contratti;



Ministero dell'istruzione e del merito

	<ul style="list-style-type: none">- Gestisce le attività di predisposizione di report periodici e cruscotti direzionali;- Guida l'analisi dei costi per la verifica della disponibilità di budget e della congruità delle stime fornite.																																										
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">- Stima di risorse, tempi e pianificazione attività;- Assicurazione della qualità;- Gestione del rischio di progetti complessi;- Utilizzo di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management;- Responsabilità e coordinamento di gruppi di progetto in contesti complessi e regolati;- Gestione della relazione con il cliente e l'organizzazione pubblica;- Redazione di documentazione di progetto e reportistica di analisi e controllo;- Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni in ambito ICT.																																										
Competenze e-CF previste	<table><tr><th>ID</th><th>Area</th><th>Livello</th></tr><tr><td>A.2</td><td>Service Level Management</td><td>4</td></tr><tr><td>A.3</td><td>Business Plan Development</td><td>3</td></tr><tr><td>C.2</td><td>Change Support</td><td>2</td></tr><tr><td>C.3</td><td>Service Delivery</td><td>3</td></tr><tr><td>C.4</td><td>Problem Management</td><td>4</td></tr><tr><td>D.8</td><td>Contract Management</td><td>3</td></tr><tr><td>D.9</td><td>Personnel Development</td><td>4</td></tr><tr><td>D.11</td><td>Needs Identification</td><td>4</td></tr><tr><td>E.2</td><td>Project and Portfolio Management</td><td>3</td></tr><tr><td>E.3</td><td>Risk Management</td><td>4</td></tr><tr><td>E.5</td><td>Process Improvement</td><td>3</td></tr><tr><td>E.6</td><td>ICT Quality Management</td><td>4</td></tr><tr><td>E.7</td><td>Business Change Management</td><td>4</td></tr></table>	ID	Area	Livello	A.2	Service Level Management	4	A.3	Business Plan Development	3	C.2	Change Support	2	C.3	Service Delivery	3	C.4	Problem Management	4	D.8	Contract Management	3	D.9	Personnel Development	4	D.11	Needs Identification	4	E.2	Project and Portfolio Management	3	E.3	Risk Management	4	E.5	Process Improvement	3	E.6	ICT Quality Management	4	E.7	Business Change Management	4
ID	Area	Livello																																									
A.2	Service Level Management	4																																									
A.3	Business Plan Development	3																																									
C.2	Change Support	2																																									
C.3	Service Delivery	3																																									
C.4	Problem Management	4																																									
D.8	Contract Management	3																																									
D.9	Personnel Development	4																																									
D.11	Needs Identification	4																																									
E.2	Project and Portfolio Management	3																																									
E.3	Risk Management	4																																									
E.5	Process Improvement	3																																									
E.6	ICT Quality Management	4																																									
E.7	Business Change Management	4																																									
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Ottime conoscenze ed uso delle tecniche/metodologie principali di PM e prodotti software per Project Management e Risk Management in ambito ICT;- Ottime conoscenze sulle Metodologie per la realizzazione di business plan, studi di fattibilità, analisi costi, analisi benefici, analisi del rischio;- Ottima conoscenza della normativa di riferimento inerente alle attività di direzione dei lavori, monitoraggio e verifiche di conformità;- Conoscenza di tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità;- Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo;- Conoscenza dei criteri di valutazione della comunicazione pubblica e di servizio;- Ottime capacità relazionali, di gestione conflitti e Problem Solving.																																										



Ministero dell'istruzione e del merito

Certificazioni	<p>Iscrizione ad un elenco di project manager ai sensi della Legge 4/2013, ovvero certificazione in ambito Project Management, almeno una tra le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Prince 2 – livello Practitioner (in corso di validità);- PMP – Project Management Professional (in corso di validità);- PgMP – Program Management Professional (in corso di validità);- IPMA – livello almeno B (in corso di validità);- ISIPM-Av (in corso di validità). <p>Inoltre, è obbligatorio il possesso della certificazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- ITIL Foundation v. 4.
-----------------------	---



Ministero dell'istruzione e del merito

1.2. Consulente Senior

Titolo di studio	Laurea Magistrale in discipline tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Almeno 10 anni, di cui almeno 5 in contratti di monitoraggio o consulenza a supporto della Pubblica Amministrazione.
Ruolo	<ul style="list-style-type: none">- Collabora con i referenti dell'Amministrazione nel monitoraggio dei servizi in tutte le fasi operative previste dal contratto;- Pianifica le attività, supervisiona il regolare svolgimento delle stesse e la corretta predisposizione dei contenuti;- Garantisce l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività impartendo le direttive tecnico-professionali del lavoro in termini di tempi, rischi e risorse per l'erogazione del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi progettuali fissati;- Assicura il supporto a RUP, DEC e Responsabili di progetto per il monitoraggio dei contratti ICT;- Coordina le attività di raccolta degli elementi di sintesi per il governo dei contratti;- Gestisce le attività di predisposizione di report periodici e cruscotti direzionali;- Guida l'analisi dei costi per la verifica della disponibilità di budget e della congruità delle stime fornite;- Fornisce supporto tecnologico e su tematiche giuridico-amministrative;- Supporta i referenti dell'Amministrazione nell'individuazione di eventuali criticità sulla pianificazione delle iniziative rispetto agli obiettivi dell'Amministrazione, proponendo eventuali azioni risolutive o di mitigazione.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio dei contratti ICT ai sensi della normativa;- Stima di risorse, tempi e pianificazione attività;- Assicurazione della qualità;- Gestione del rischio di progetti complessi;- Utilizzo di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management;- Responsabilità e coordinamento di gruppi di progetto in contesti complessi e regolati;- Audit di sistemi informativi relativamente a qualità, sicurezza delle informazioni e data protection;- Gestione della relazione con il cliente e l'organizzazione pubblica;- Redazione di documentazione di progetto e reportistica di analisi e controllo;- Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni in ambito ICT;- Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni di trasferimento della conoscenza.



Ministero dell'istruzione e del merito

Competenze e-CF previste	ID	Area	Livello
	A.2	Service Level Management	3
	A.3	Business Plan Development	3
	A.4	Product/Service Planning	3
	A.7	Technology Trend Monitoring	4
	B.3	Testing	4
	B.5	Documentation Production	3
	C.2	Change Support	3
	C.3	Service Delivery	3
	D.1	Information Security Strategy Development	4
	D.2	ICT Quality Strategy Development	4
	D.8	Contract Management	3
	D.11	Needs Identification	4
	E.2	Project and Portfolio Management	3
	E.5	Process Improvement	3
	E.6	ICT Quality Management	3
	E.7	Business Change Management	4
	E.8	Information Security Management	5
	E.9	IS Governance	5
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> - Conoscenze ed uso delle tecniche/metodologie principali di PM e prodotti software per Project Management e Risk Management in ambito ICT; - Metodologie per la realizzazione di business plan, studi di fattibilità, analisi costi-benefici, analisi del rischio; - Normativa di riferimento inerente alla contrattualistica pubblica, le attività di direzione dei lavori, monitoraggio e verifiche di conformità; - Circolare AgID n. 1/2021 e precedenti; - Ottima conoscenza del Codice dell'Amministrazione Digitale e delle linee guida AgID emesse ai sensi dell'art. 71.; - Tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità; - Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo; - 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 (COCOMO, Function Point); - Architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica; - Metodi di rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio; 		



Ministero dell'istruzione e del merito

	<ul style="list-style-type: none">- Conoscenza dei criteri di valutazione della comunicazione pubblica e di servizio;- Ottima conoscenza delle tematiche relative ad accessibilità, sicurezza delle informazioni e data protection;- Buona conoscenza dei processi di cambiamento organizzativo;- Ottima capacità di leggere criticità e opportunità di evoluzione organizzativa;- Attitudine all'operatività in tempo reale;- Ottime capacità relazionali, di gestione conflitti e Problem Solving.
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none">- ITIL Foundation v. 4 (per tutti i profili). <p>Il team, nel suo complesso, deve possedere almeno le seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Almeno due risorse in possesso di apposita certificazione in ambito project management (oltre il Program Manager), tra quelle presenti nella seguente lista: Prince2 – practitioner, PMP, PrMP, IMPA livello almeno B, ISIPM-Av, ovvero iscritti ad un elenco di project manager ai sensi della Legge 4/2013;- Almeno una risorsa in possesso di apposita certificazione in ambito sicurezza delle informazioni, tra quelle presenti nella seguente lista: Lead Auditor ISO 27001, CISA, CSX (in corso di validità);- Almeno una risorsa in possesso di apposita certificazione in ambito qualità, tra quelle presenti nella seguente lista: Lead Auditor ISO 9001 ovvero ISO 20000 (in corso di validità). <p><u>Certificazione obbligatoria per il servizio S3 – servizio conteggio FP</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Certified Function Point Practitioner (CFPS) o superiore rispetto alla metodologia IFPUG più recente in corso di validità.



Ministero dell'istruzione e del merito

1.3. Consulente junior

Titolo di studio	Laurea Magistrale in discipline tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Almeno 6 anni, di cui almeno 4 in contratti di monitoraggio o consulenza a supporto della Pubblica Amministrazione.
Ruolo	<ul style="list-style-type: none">- Collabora con i referenti dell'Amministrazione nel monitoraggio dei servizi in tutte le fasi operative previste dal contratto;- Pianifica le attività, supervisiona il regolare svolgimento delle stesse e la corretta predisposizione dei contenuti;- Garantisce l'efficacia, l'efficienza e la tempestività delle attività impartendo le direttive tecnico-professionali del lavoro in termini di tempi, rischi e risorse per l'erogazione del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi progettuali fissati;- Assicura il supporto a RUP, DEC e Responsabili di progetto per il monitoraggio dei contratti ICT;- Coordina le attività di raccolta degli elementi di sintesi per il governo dei contratti;- Gestisce le attività di predisposizione di report periodici e cruscotti direzionali;- Guida l'analisi dei costi per la verifica della disponibilità di budget e della congruità delle stime fornite;- Fornisce supporto tecnologico e su tematiche giuridico-amministrative;- Supporta i referenti dell'Amministrazione nell'individuazione di eventuali criticità sulla pianificazione delle iniziative rispetto agli obiettivi dell'Amministrazione, proponendo eventuali azioni risolutive o di mitigazione.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none">- Utilizzo di tecniche e prodotti software per Project Management e Risk Management;- Gestione della relazione con il cliente e l'organizzazione pubblica;- Redazione di documentazione di progetto e reportistica di analisi e controllo;- Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni in ambito ICT;- Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni di trasferimento della conoscenza.



Ministero dell'istruzione e del merito

Competenze e- CF previste	<table><tr><th>ID</th><th>Area</th><th>Livello</th></tr><tr><td>A.3</td><td>Business Plan Development</td><td>3</td></tr><tr><td>A.4</td><td>Product/Service Planning</td><td>2</td></tr><tr><td>B.3</td><td>Testing</td><td>3</td></tr><tr><td>B.5</td><td>Documentation Production</td><td>2</td></tr><tr><td>C.2</td><td>Change Support</td><td>3</td></tr><tr><td>C.3</td><td>Service Delivery</td><td>3</td></tr><tr><td>D.8</td><td>Contract Management</td><td>2</td></tr><tr><td>D.11</td><td>Needs Identification</td><td>3</td></tr><tr><td>E.2</td><td>Project and Portfolio Management</td><td>2</td></tr><tr><td>E.5</td><td>Process Improvement</td><td>3</td></tr><tr><td>E.6</td><td>ICT Quality Management</td><td>3</td></tr><tr><td>E.7</td><td>Business Change Management</td><td>3</td></tr><tr><td>E.8</td><td>Information Security Management</td><td>3</td></tr></table>	ID	Area	Livello	A.3	Business Plan Development	3	A.4	Product/Service Planning	2	B.3	Testing	3	B.5	Documentation Production	2	C.2	Change Support	3	C.3	Service Delivery	3	D.8	Contract Management	2	D.11	Needs Identification	3	E.2	Project and Portfolio Management	2	E.5	Process Improvement	3	E.6	ICT Quality Management	3	E.7	Business Change Management	3	E.8	Information Security Management	3
	ID	Area	Livello																																								
	A.3	Business Plan Development	3																																								
	A.4	Product/Service Planning	2																																								
	B.3	Testing	3																																								
	B.5	Documentation Production	2																																								
	C.2	Change Support	3																																								
	C.3	Service Delivery	3																																								
	D.8	Contract Management	2																																								
	D.11	Needs Identification	3																																								
	E.2	Project and Portfolio Management	2																																								
	E.5	Process Improvement	3																																								
	E.6	ICT Quality Management	3																																								
E.7	Business Change Management	3																																									
E.8	Information Security Management	3																																									
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">- Conoscenze ed uso delle tecniche/metodologie principali di PM e prodotti software per Project Management e Risk Management in ambito ICT;- Conoscenza del Codice dell’Amministrazione Digitale e delle linee guida AGID emesse ai sensi dell’art. 71.- Normativa di riferimento inerente alla contrattualistica pubblica, le attività di direzione dei lavori, monitoraggio e verifiche di conformità;- Tecniche e metodologie di quality management, norme (ISO 9001), modalità di certificazione, sistemi qualità, pratica di audit (ISO 19011), realizzazione di piani di qualità;- Metodologie e tecniche per la modellizzazione, rappresentazione, ingegnerizzazione dei processi produttivi (CMM, BPR), benchmarking dei sistemi informativi, assessment di progetto e di processo;- 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 (COCOMO, Function Point);- Architetture, tecnologie, strumenti, tipologie di servizi afferenti all'informatica;- Attitudine all’operatività in tempo reale;- Buone capacità relazionali, di gestione conflitti e Problem Solving.																																										