



**Documento Tecnico per l'acquisizione del nuovo sistema di
protocollazione informatica**

INDICE

1	PREMESSA	2
2	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO DEL PROTOCOLLO INFORMATICO	2
2.1	Il contesto della procedura	2
2.2	L'attuale gestione del protocollo informatico	2
2.3	Framework di funzionamento del protocollo informatico	4
3	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	Oggetto della fornitura	5
3.2	Tempo di realizzazione	6
3.3	Manutenzione e livelli di servizio	6
4	FUNZIONALITÀ DEL NUOVO PROTOCOLLO INFORMATICO	7
4.1	Protocollazione	7
4.2	Gestione anagrafica (ruoli e utenze)	8
4.3	Assegnazione	8
4.4	Titolazione/Fascicolazione	9
4.5	Accessibilità e user experience	9
4.6	Firma digitale	10
4.7	Conservazione	11
5	REQUISITI DEL SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE	11
6	FIGURE PROFESSIONALI	16
7	ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DELLA RELAZIONE TECNICA	19

1 Premessa

Il presente Documento tecnico ha lo scopo di presentare tutte le specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme la fornitura del nuovo sistema di protocollazione informatica per l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito Autorità).

Nell'ambito del presente documento i termini e le espressioni di seguito indicati devono essere interpretati secondo le seguenti definizioni:

- **Autorità:** Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.
- **Documento tecnico:** il presente documento, che indica l'insieme delle specifiche tecniche alle quali dovrà essere conforme il nuovo sistema di protocollazione informatica e i servizi erogati nell'ambito della fornitura.
- **Contratto:** l'atto, conforme allo schema di contratto, che verrà stipulato tra l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e il Fornitore aggiudicatario della procedura.
- **Offerente:** Società (o raggruppamento di Società) che fornisce offerta per la presente fornitura.
- **GP:** Giorni Persona è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.

In genere, ogni altro termine che potrebbe essere scritto in minuscolo, viene scritto in maiuscolo quando assume un ben preciso significato ai fini della comprensione del testo (es. "analisi", per un'accezione qualsiasi presente in un dizionario della lingua italiana, "Analisi" ad indicare una ben precisa fase del ciclo di vita del software, specificatamente definita nel documento, ed il cui significato è formalmente collegato alla presente fornitura).

2 Il contesto di riferimento del protocollo informatico

2.1 Il contesto della procedura

L'Autorità, per massimizzare l'efficacia del proprio ruolo istituzionale e abilitare la piena operatività degli strumenti interni, necessita di un modello di gestione documentale al passo con i tempi ed in grado di facilitare la gestione dei documenti e l'ordinaria attività di tutto il personale.

Allo stato attuale, la gestione documentale dell'Autorità presenta delle aree di miglioramento, concentrate in particolar modo nel sistema di protocollazione informatica attualmente adottato e, di rimando, ad altri sistemi interni di gestione del lavoro.

Data la necessità di dotarsi di un nuovo sistema di protocollazione, si intende quindi, non solo risolvere le criticità dell'attuale modalità di protocollazione, ma, al contempo, cogliere l'opportunità per **avviare un percorso di progressiva innovazione ed evoluzione dell'attuale modello di gestione documentale dell'Autorità**, sia da un punto di vista strumentale che da un punto di vista procedurale.

Il nuovo sistema di protocollazione informatica sarà quindi la base da cui avviare questo percorso evolutivo, introducendo elementi di innovazione in grado di favorire l'intero modello di gestione documentale.

2.2 L'attuale gestione del protocollo informatico

Il Protocollo Informatico dell'AGCM è gestito in linea principale dall'Ufficio di Segreteria dell'Autorità, il quale detiene la responsabilità di gestire le comunicazioni istituzionali e le documentazioni allegate in ingresso e in uscita, e, di conseguenza, la protocollazione in ingresso e in uscita dell'Autorità.

Allo stato attuale, l'Ufficio Protocollo effettua le operazioni di protocollazione utilizzando il **sistema di protocollazione digitale "Geprot"** fornito dal Gruppo Sistemica S.p.A. e in uso presso l'Autorità dal 2006. La soluzione "Geprot" è stata oggetto di numerose personalizzazioni negli anni, che gli hanno permesso di adattarsi alle esigenze specifiche dell'Autorità.

Le comunicazioni PEC in ingresso e in uscita vengono gestite dall'Ufficio Protocollo da un unico indirizzo di posta elettronica certificata: protocollo.agcm@pec.agcm.it. La gestione delle comunicazioni in ingresso e in uscita avviene tramite il DB Domino Notes "Casella Istituzionale", il quale riceve le comunicazioni PEC dal gestore Aruba.

Allo stato attuale, il protocollo informatico è utilizzato da massimo dieci utenti protocollatori, e, le informazioni possono essere visualizzate da circa 250 utenti.

La gestione della procedura di protocollazione informatica avviene tramite il DB Domino Notes "DB Documenti, in cui arrivano le richieste di protocollazione da parte degli utenti.

L'utente protocollatore si occupa della gestione della protocollazione e della segnatura della documentazione in uscita. Dopo l'apposizione della Segnatura, l'utente dell'Ufficio Protocollo passa all'assegnazione del protocollo. Tutte le assegnazioni sono gestite tramite il DB Domino "DB Assegnazioni". In particolare, il personale dell'Ufficio di Segreteria dovrà inserire la "Titolazione" del protocollo. La Titolazione è sempre unica, anche quando il documento afferisce a più fascicoli (c.d. "multi-fascicolo").

La procedura di assegnazione può avvenire su un solo documento per volta. Per questa ragione, l'assegnazione risulta particolarmente onerosa per l'operatore nel caso in cui sia necessario effettuare l'assegnazione di più documenti, in particolare in caso di documenti "multi-fascicolo", ovvero riferiti a più fascicoli procedurali.

Prima di procedere con il passaggio successivo, l'utente dell'Ufficio Protocollo verifica che non vi siano divergenze tra la "Titolazione" e il fascicolo, in modo tale che i documenti protocollati siano correttamente caricati sui diversi FAP (Domino intitolati alla gestione dei Fascicoli Procedurali). In particolare, il sistema comunica i dati al DB Domino "DB Integrazioni" il quale smista le informazioni al sistema di gestione dei Fascicoli Istruttori dell'Autorità (c.d. FAP).

L'utente dell'Ufficio Protocollo non può effettuare invii senza una richiesta effettuata tramite sistema da un utente autorizzato. L'unica eccezione riguarda un nuovo invio di una comunicazione che presentava degli errori nella imputazione del destinatario (es. PEC inviata ad un indirizzo errato).

Dopo l'invio, l'utente dell'Ufficio Protocollo ottiene la Ricevuta di accettazione e consegna.

L'Ufficio Protocollo è il responsabile anche della protocollazione e gestione delle comunicazioni istituzionali in ingresso e in uscita in **formato cartaceo**. È infatti disponibile agli utenti dell'Ufficio Protocollo, una stampante specificamente adibita alla stampa delle etichette da apporre ai documenti da protocollare sia in ingresso che in uscita. La stampa avviene dopo l'inserimento delle istruzioni tramite il sistema da parte dell'utente dell'Ufficio Protocollo. È quindi il sistema ad individuare automaticamente il numero di protocollo e registrare lo stesso. L'utente dell'Ufficio Protocollo carica invece successivamente una copia pdf della scannerizzazione del documento con etichetta di segnatura apposta sulla prima pagina (sia per i protocolli in ingresso che protocolli in uscita).

Gli utenti dell'Ufficio Protocollo non solo effettuano le assegnazioni, ma, nel caso in cui non sia ancora stato aperto un fascicolo su un determinato tema, hanno la titolarità di aprire un fascicolo istruttorio in cui inserire il documento in protocollazione (es. Segnalazione). Questa operazione viene effettuata in autonomia dagli utenti dell'Ufficio Protocollo, sulla base di un giudizio soggettivo sul grado di confidenza nel procedere all'assegnazione. In particolare:

- Se il riferimento ad un determinato caso del documento da protocollare è "**certo**", l'utente dell'Ufficio Protocollo procede in autonomia;
- Se invece il riferimento ad un determinato caso del documento da protocollare è "**incerto**", l'utente dell'Ufficio Protocollo coinvolge un utente delle Direzioni Istruttorie, che procede all'individuazione del fascicolo di riferimento o all'apertura di un nuovo fascicolo.

È quindi da sottolineare che per questa procedura di fascicolazione è prevista una **gestione mista**, con un coinvolgimento dei soli utenti dell'Ufficio Protocollo nella maggior parte dei casi, e, in alcuni casi specifici (fascicoli incerti) degli utenti delle Direzioni Istruttorie, che devono quindi avere questa facoltà.

Le assegnazioni in ingresso, come quelle in uscita, sono interamente gestite dagli utenti dell'Ufficio Protocollo, e possono essere inserite per "Competenza" e "Conoscenza".

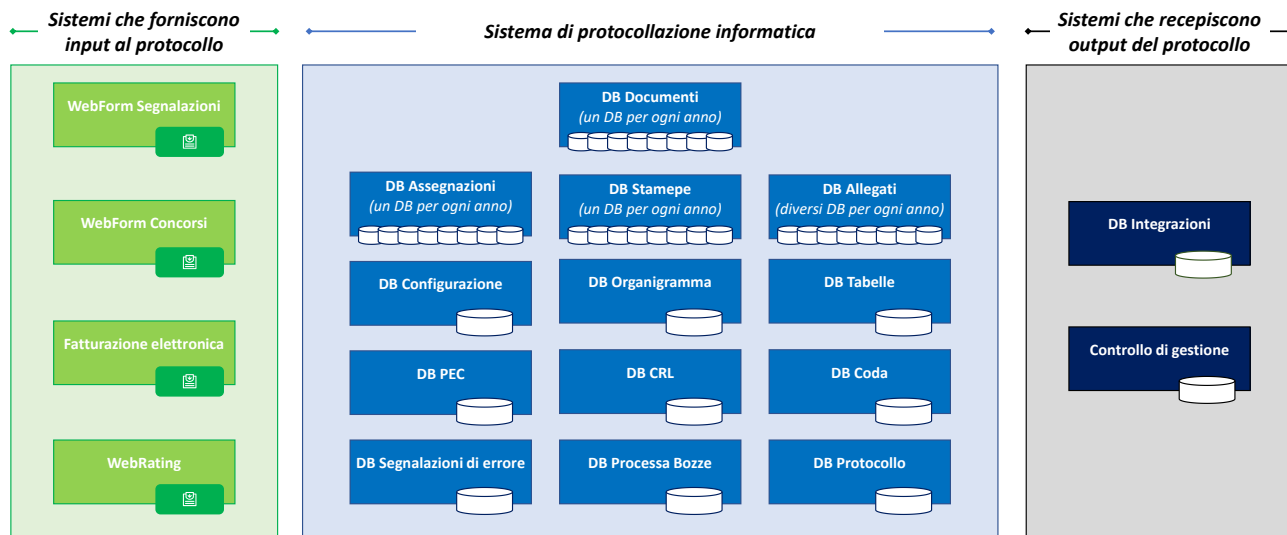
L'utente dell'Ufficio Protocollo individua innanzitutto la "Categoria" del documento, che viene selezionato da un menu a tendina. La scelta della "Categoria" determina la imputazione automatica di alcuni campi dell'assegnazione. In particolare, per determinate categorie, il sistema inserirà automaticamente gli Uffici di riferimento per quella determinata categoria nei campi di "Conoscenza" e "Competenza" (quest'ultimo solo per un gruppo limitato di categorie). L'utente dell'Ufficio Protocollo deve quindi verificare i suggerimenti del sistema ed eventualmente spostare le Direzioni nel campo di "Competenza" o inserire nuovi riferimenti.

Dopo aver effettuato l'assegnazione, l'utente della Direzione può accettare o rifiutare l'assegnazione. In caso di rifiuto dell'assegnazione, l'utente dell'Ufficio Protocollo riceve una notifica tramite e-mail e, ritornando sul sistema, può procedere ad una nuova assegnazione. Nessuna di queste comunicazioni avviene all'interno dell'attuale sistema di protocollazione.

L'Ufficio Protocollo non è responsabile della Protocollazione di documentazione interna, che è invece gestita da ogni Ufficio con una numerazione progressiva dei documenti di quel determinato Ufficio, e prevede una gestione archivistica documentale cartacea.

2.3 Framework di funzionamento del protocollo informatico

Come anticipato al paragrafo precedente, l'attuale sistema di protocollazione informatica è basato su DB Domino Notes. In particolare, al fine di fornire una visione complessiva dell'attuale modello di funzionamento del sistema di protocollazione si riporta di seguito l'attuale framework di funzionamento del protocollo informatico.



Si riportano di seguito i DB Domino Notes di funzionamento dell'attuale sistema di protocollazione. I seguenti DB dovranno essere sostituiti dal nuovo sistema di protocollazione informatica, prevedendo una migrazione del pregresso sul nuovo sistema.

- **DB Documenti** (un DB per ogni anno per il periodo 2006-2022), dedicato alla gestione del protocollo informatico;
- **DB Assegnazioni** (un DB per ogni anno per il periodo 2006-2022), dedicato alla gestione del processo di assegnazione;
- **DB Stampe** (un DB per ogni anno per il periodo 2006-2022), dedicato ai registri di protocollo giornalieri;

- **DB Allegati** (diversi DB per ogni anno per il periodo 2006-2022), dedicato agli allegati di protocollo (informatico e cartaceo);
- **DB Configurazione**, dedicato alla gestione delle configurazioni;
- **DB Organigramma**, dedicato alla gestione dell'organigramma dell'Autorità per supportare il controllo accessi e le assegnazioni;
- **DB Tabelle**, dedicato a tabelle di supporto alla gestione del protocollo informatico (es. possibili modalità di trasmissione; Comuni italiani, etichette, ...);
- **DB PEC** (c.d. "Casella istituzionale"), dedicato alla gestione delle pec;
- **DB CRL**, dedicato alla verifica delle CRL;
- **DB Coda**, dedicato alla gestione delle code dei protocolli;
- **DB Segnalazioni di errore**, dedicato alla gestione delle segnalazioni di errore;
- **DB Processa bozze**, dedicato alla gestione delle bozze;
- **DB Protocollo**, dedicato al supporto operativo alla gestione del protocollo.

Come riportato nel framework, l'attuale sistema di protocollazione informatica si relaziona inoltre con altri sistemi dell'Autorità:

- **DB Integrazioni**, ovvero il DB Domino Notes dedicato all'integrazione delle informazioni tra i diversi sistemi dell'Autorità e che utilizza i dati di input del sistema di protocollazione per fornire i dati di protocollo agli altri sistemi dell'Autorità (es. FAP);
- **WebForm Segnalazioni**, ovvero il WebForm che permette agli utenti di inviare segnalazioni all'Autorità e che vengono quindi inviate come richieste al sistema di protocollazione informatica;
- **WebForm Concorsi**, ovvero il WebForm che permette agli utenti di inviare le domande di partecipazione ai concorsi all'Autorità e che vengono quindi inviate come richieste al sistema di protocollazione informatica;
- **Fatturazione elettronica**, ovvero il webform di fatturazione elettronica che, tramite webservices, comunica con il sistema di protocollazione attraverso richieste di protocollazione;
- **WebRating**, WebForm (anche se un po' più complesso), il prodotto è una pec che arriva alla Casella istituzionale.
- **Sistema di Controllo di gestione**, ovvero il sistema interno di controllo di gestione dell'Autorità che riceve in input dati di protocollazione per formare le statistiche utile al calcolo degli indicatori di analisi predefiniti.

3 Descrizione della fornitura

3.1 Oggetto della fornitura

La presente fornitura riguarda l'acquisizione di un nuovo sistema di protocollazione informatica nei confronti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

La fornitura prevede:

- Acquisizione di licenze per la gestione del sistema di protocollazione;
- Installazione, configurazione, test, messa a punto, collaudo e rilascio in esercizio del sistema perfettamente funzionante e completo in ogni sua parte;
- Formazione del personale e change management per l'implementazione del nuovo sistema di protocollazione;

- Migrazione dell'attuale soluzione di Protocollo dell'Autorità, basata su tecnologie software IBM Domino, verso la nuova soluzione;
- Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva per la durata del contratto;
- Personalizzazione della soluzione per le esigenze dell'Autorità.
- La produzione della documentazione necessaria alla gestione del sistema e all'integrazione tramite *web-service*.

Il sistema di protocollazione informatica offerto dovrà essere in grado di rispondere a tutti i "requisiti indispensabili" dettagliati al par. 5 del presente documento e rispettare le più recenti norme e linee guida Agid in ambito di protocollazione informatica. In caso contrario, l'Offerente si impegna ad effettuare le dovute personalizzazioni per rispondere ai requisiti indispensabili entro i termini che saranno concordati con l'Amministrazione.

3.2 Tempo di realizzazione

Le attività dovranno concludersi entro 90 giorni lavorativi. Nella relazione tecnica l'offerente dovrà definire un piano delle attività e le milestone relative alle forniture e ai servizi richiesti come indicato al paragrafo 6.

3.3 Manutenzione e livelli di servizio

A far data dalla messa in esercizio della soluzione è richiesto un periodo pari a 12 mesi di manutenzione correttiva e adeguativa, così come specificato negli obblighi contrattuali. È altresì richiesto un servizio di manutenzione evolutiva che potrà essere attivato su richiesta e quotato entro 5 giorni dalla richiesta.

Il servizio di manutenzione correttiva sarà attivabile tramite segnalazione inviata dal personale dell'Autorità via email o telefono, al supporto tecnico messo a disposizione del fornitore. Sarà facoltà del fornitore prevedere in aggiunta altre modalità di apertura delle segnalazioni (per es. piattaforma web dedicata).

L'apertura della segnalazione prevedrà l'indicazione del livello di severità da parte del personale dell'Autorità in base a quanto di seguito riportato:

- Livello di Severità 1 - Critico – malfunzionamento che causa il blocco della soluzione e l'interruzione dell'attività;
- Livello di Severità 2 – Significativo – malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di feature o funzionalità importanti;
- Livello di Severità 3 - Minore - malfunzionamento che causa la mancata disponibilità di caratteristiche che non rientrano nei livelli di severità precedenti.

Il fornitore si obbliga a confermare la presa in carico del problema entro 2 ore lavorative dall'ora di apertura della chiamata.

I tempi richiesti di risoluzione delle segnalazioni sono i seguenti:

- Severità 1: 8 ore lavorative
- Severità 2: 16 ore lavorative
- Severità 3: da concordare con i referenti dell'Autorità

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Per il servizio di manutenzione adeguativa, finalizzata ad assicurare la costante aderenza della soluzione all'evoluzione tecnologica, organizzativa e normativa, il fornitore dovrà fornire gli aggiornamenti software tempestivamente e concordarne l'installazione con i referenti dell'Autorità.

4 Funzionalità del nuovo protocollo informatico

Come anticipato, l'Autorità ha l'obiettivo di adottare una progressiva innovazione ed evoluzione dell'attuale modello di gestione documentale, sia da un punto di vista strumentale che da un punto di vista procedurale, con un impatto non solo sulle attività core dell'AGCM, legate all'attività istruttoria, ma anche le attività trasversali.

In questo contesto, la gestione del protocollo informatico risulta una attività cardine su cui è prioritario intervenire per avviare una più ampia riorganizzazione dell'intera gestione documentale.

In coerenza quindi con gli obiettivi strategici dell'Autorità, l'implementazione di un nuovo sistema di protocollazione informatica rappresenta il primo passo nel percorso di evoluzione del modello di gestione documentale dell'Autorità, in grado di aprire nuove opportunità di miglioramento e innovazione del modo di lavorare dell'intera AGCM tramite l'introduzione di nuovi e più alti standard.

In quest'ottica, il nuovo sistema di protocollazione informatica deve permettere di ottenere miglioramenti su sette principali categorie di funzionalità, come sintetizzato dalla seguente figura.



Si riporta di seguito un maggiore dettaglio sulle funzionalità che il nuovo sistema di protocollazione dovrà prevedere per supportare l'innovazione della gestione documentale dell'Autorità.

4.1 Protocollazione

Il nuovo sistema di protocollazione informatica deve garantire la continuità con le attuali modalità di lavoro adottate in Autorità (come riportate al par. 2 del presente documento), e, al contempo, introdurre funzionalità e semplificazioni in un'ottica evolutiva. A livello funzionale, il nuovo sistema di protocollazione dovrà quindi prevedere tutte le funzionalità di base previste da un moderno sistema di protocollazione informatica e rispettare le più recenti norme e linee guida Agid in ambito di protocollazione informatica, come meglio dettagliato al par. 5 del presente documento, e, con l'obiettivo di massimizzare l'esperienza d'uso degli operatori e di migliorare la capacità di gestione del protocollo informatico di tutti gli utenti, dovrà anche prevedere:

- **Capacità di gestione e invio di documentazione interna al sistema di protocollazione**, per cui sia consentita la trasmissione di documenti ad una UO interna o ad un utente interno selezionato, senza ricorrere alla posta elettronica;
- **Possibilità di accedere e gestire la posta elettronica tradizionale e certificata direttamente all'interno del sistema di protocollazione**, in modo da diventare l'unico sistema di riferimento per gli utenti protocollatori per la gestione della protocollazione in ingresso e in uscita;
- **Possibilità di effettuare un invio massivo personalizzato di protocolli in uscita**. In altre parole, il sistema dovrà consentire la predisposizione di un numero elevato di protocolli in uscita differenti per un numero massivo di destinatari (ogni comunicazione, dovrà a titolo esemplificativo, riportare i riferimenti del destinatario nel testo della comunicazione e riportare un file in allegato differente per ciascun destinatario). Per facilitare la predisposizione, il sistema dovrà inoltre consentire la predisposizione di liste di distribuzione (vedi par. 4.2).

4.2 Gestione anagrafica (ruoli e utenze)

Il nuovo sistema di protocollazione informatica deve abilitare un'evoluzione delle attuali modalità di gestione dell'anagrafica. In particolare, le attuali modalità, seppure efficaci, necessitano di funzionalità in grado di migliorare l'esperienza d'uso degli utenti. Il nuovo sistema di protocollazione dovrà prevedere:

- **Configurazione semplificata dell'anagrafica degli utenti interni ed esterni dell'Autorità**, con la costruzione di una rubrica dei contatti in grado di registrare tutte le informazioni utili (es. Nome, Cognome, Ruolo, Ufficio di appartenenza, Numero telefonico, indirizzo mail, ecc.) e la capacità di ricevere i dati in input anche tramite caricamento massivo tramite excel (o .csv);
- **Possibilità di accedere al sistema utilizzando le proprie credenziali di accesso (login/password)** assegnate in fase di profilazione sul sistema e **integrazione delle credenziali con le utenze interne** attualmente in uso presso l'Autorità, per consentire agli utenti di effettuare una sola operazione di log-in agli strumenti di lavoro;
- **Possibilità di selezionare ruoli differenti per ogni utente**, in base anche alle diverse Direzioni / Uffici di riferimento;
- **Possibilità di tracciare e visualizzare tutti gli accessi effettuati dagli operatori al sistema**, e, in particolare, tracciare l'accesso a qualsiasi protocollo da parte di qualsiasi utente, e di generare file di log di accesso al sistema, relativi agli accessi effettuati in un intervallo di tempo specificato;
- **Capacità di creare, modificare e gestire liste di distribuzione per utenti interni ed esterni all'Autorità**, in modo da minimizzare il tempo di invio di protocolli per fascicoli con un numero elevato di destinatari già conosciuti e minimizzare il lavoro manuale degli operatori. Le liste di distribuzione dovranno permettere il veloce raggruppamento di utenti a cui destinare i protocolli in uscita da parte degli utenti abilitati, e dovranno prevedere la raccolta e la visualizzazione di informazioni (quali a titolo esemplificativo utente interno/esterno all'Autorità; Nome Lista di distribuzione - non ripetibile, ecc.).

4.3 Assegnazione

Il nuovo sistema di protocollazione informatica deve essere predisposto per permettere di procedere in continuità con l'attuale modalità di gestione delle assegnazioni (come riportato nel par. 2 del presente documento), introducendo, al contempo, nuove funzionalità in grado di massimizzare l'esperienza d'uso degli operatori.

A livello funzionale, il nuovo sistema di protocollazione dovrà quindi prevedere:

- **Capacità di assegnazione dei documenti protocollati a utenti interni**, con la possibilità di scegliere destinatari multipli sia "per competenza" che "per conoscenza";
- **Assegnazione assistita**, ovvero la possibilità di ricevere suggerimenti su possibili destinatari "per competenza" e "per conoscenza" sulla base di dati riportati nel protocollo in fase di assegnazione (es. il sistema riconosce

nell'oggetto del protocollo il numero del fascicolo di riferimento e suggerisce nei destinatari "per competenza" l'Ufficio responsabile del fascicolo di riferimento);

- **Gestione delle assegnazioni da parte dell'assegnatario**, che avrà la possibilità di accettare e/o modificare la classificazione del documento e l'attribuzione al/ai fascicolo/i direttamente all'interno del sistema di protocollazione informatica;
- **Notifica agli assegnatari dell'avvenuta assegnazione**, gli assegnatari riceveranno un alert dell'avvenuta assegnazione attraverso il sistema di protocollazione e i diversi sistemi ad esso collegati, secondo le preferenze precedentemente individuate (es. mail di notifica, ecc.);
- **Visualizzazione e monitoraggio delle assegnazioni**, per cui il sistema dovrà consentire il monitoraggio delle approvazioni delle assegnazioni da parte delle UO destinatarie;
- **Capacità di tracciare lo storico di ciascuna assegnazione**, visualizzando il percorso di assegnazione di ciascun protocollo con il dettaglio di ogni operazione effettuata da ciascun utente (es. proposta di assegnazione effettuata dall'utente X in data XX/XX/XX; rifiuto dell'assegnazione da parte dell'utente Y in data YY/YY/YY; ecc.).

4.4 Titolazione/Fascicolazione

Il nuovo sistema di protocollazione informatica deve essere predisposto per permettere di procedere in continuità con l'attuale modalità di gestione della fascicolazione come riportato nel par. 2 del presente documento.

In particolare, la procedura di fascicolazione dovrà necessariamente permettere una **gestione mista della fascicolazione**, con un coinvolgimento dei soli utenti dell'Ufficio Protocollo nel caso in caso di fascicoli "certi", e, in caso di fascicoli "incerti", anche degli utenti delle Direzioni Istruttorie, che devono quindi avere questa facoltà.

A livello funzionale questa modalità di lavoro si traduce in:

- **Possibilità di fascicolazione assegnata agli utenti protocollatori** e, nel caso di riferimento "incerto" (cfr. par. 2.2) del documento da protocollare, integrazione della possibilità di fascicolazione agli utenti delle Direzioni Istruttorie autorizzati;
- **Capacità di comunicare internamente al sistema di protocollazione informatica**, in modo da abilitare uno scambio veloce di informazioni tra gli utenti interessati alla fascicolazione;
- **Possibilità di modificare la fascicolazione di un protocollo** da parte degli utenti protocollatori e degli utenti delle Direzioni Istruttorie individuati dagli utenti protocollatori;
- **Capacità di ricevere notifica di qualsiasi modifica effettuata sulla fascicolazione/titolazione del protocollo** da parte degli utenti che gestiscono il fascicolo verso cui il protocollo è stato titolato. La notifica dovrà essere ricevuta sia internamente al sistema di protocollazione che, tramite le dovute integrazioni, attraverso i sistemi dell'Autorità che si reputeranno più indicati (es. messaggio mail, ecc.);
- **Capacità di visualizzare e ricercare internamente al sistema l'elenco dei fascicoli istruttori**, con i seguenti elementi visualizzabili: Numero Fascicolo e Oggetto del Fascicolo. Si evidenzia che questa funzionalità presuppone un'integrazione con i sistemi interni dell'Autorità, come rappresentati nel par. 2;
- **Capacità di individuazione automatica del nuovo codice da assegnare ad un nuovo fascicolo**, secondo le regole di nomenclatura progressiva dei fascicoli adottate dall'Autorità.

4.5 Accessibilità e user experience

Il nuovo sistema di protocollazione informatica dovrà essere orientato a massimizzare l'accessibilità delle informazioni all'interno del sistema da parte degli utenti e semplificare la gestione del protocollo informatico. In particolare, il sistema dovrà prevedere:

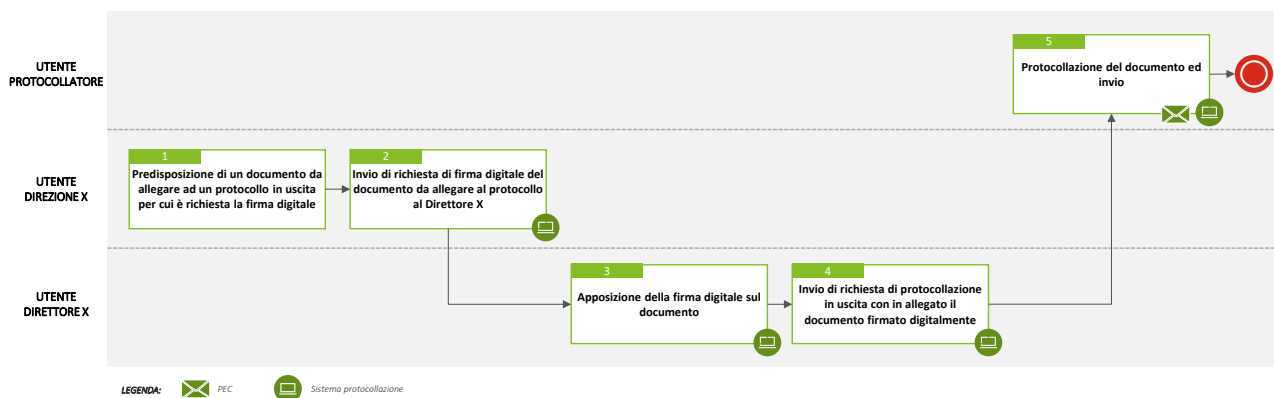
- **Interfaccia user-friendly**, in grado di rendere semplice ed intuitivo l'utilizzo della soluzione da parte di tutti gli utenti, prevedendo, ad esempio, la personalizzazione dell'interfaccia dell'homepage per massimizzarne l'esperienza;
- **Capacità di ricevere notifica di ogni modifica e/o evento rilevante all'interno del protocollo** anche tramite mail, con un link per l'accesso diretto all'oggetto dell>alert nel sistema di protocollazione;
- **Capacità di visualizzare e scaricare lo storico di tutti gli eventi registrati dal sistema**, incluse modifiche effettuate nei processi di protocollazione, assegnazione, fascicolazione e gestione dell'anagrafica;
- **Capacità di effettuare ricerche personalizzabili all'interno del sistema**, prevedendo anche ricerche full text per ogni categoria di ricerca (es. mittente posta in entrata, oggetto posta in entrata e in uscita, nome documento, numero di protocollo, ...).

4.6 Firma digitale

Il nuovo sistema di protocollazione informatica deve abilitare un'evoluzione delle attuali modalità di gestione della firma digitale e segnatura (timbro elettronico) sui documenti inerenti al protocollo informatico, facilitando la capacità di visualizzare, inserire e modificare la firma digitale su documenti allegati a protocolli in ingresso e in uscita. In particolare, il nuovo sistema di protocollazione dovrà prevedere:

- **Possibilità di inserire la Firma digitale su un documento direttamente attraverso il sistema di protocollazione;**
- **Possibilità di eseguire la segnatura dei documenti digitali**, apportando le seguenti informazioni minime: numero di protocollo progressivo e non modificabile, la data di registrazione automaticamente segnata dal sistema, l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa di competenza.
- **Possibilità di posizionare in maniera discrezionale la segnatura sul documento oggetto di protocollazione** (da parte di utenti autorizzati), il sistema dovrà consentire la modifica delle impostazioni e del posizionamento della segnatura sul documento;
- **Facoltà di consultare la documentazione originale in qualsiasi momento**, per cui si prevede la consultazione e il download della documentazione in formato originale (senza quindi la presenza di segnatura o timbro digitale), anche in seguito all'avvenuta protocollazione;
- **Possibilità di verificare le firme digitali** presenti all'interno della documentazione allegata ai protocolli in entrata e in uscita, tramite i dovuti collegamenti alle authority di competenza;
- **Capacità di apporre la segnatura anche ai documenti .pdf firmati digitalmente**, senza provocare alterazioni alle firme digitali.

Le funzionalità elencate dovranno abilitare la procedura di gestione della firma digitale così come dettagliata nella figura riportata di seguito.



4.7 Conservazione

Come anticipato, il nuovo sistema di protocollazione informatica si inserisce nel più grande percorso di evoluzione della modalità di gestione documentale dell'Autorità. Il nuovo sistema di protocollazione dovrà essere pienamente in linea con le più recenti disposizioni (es. linee guida Agid), garantendo, per quanto di propria competenza, la corretta conservazione documentale. Il sistema di protocollazione dovrà quindi prevedere:

- **Integrazione con il sistema di conservazione in cloud** tramite webservice e SFTP;
- **Gestione delle azioni fondamentali nei confronti delle istanze di conservazione** (es. creazione istanza, rimozione documento da istanza, chiusura istanza, visualizzazione istanze, ...);
- **Possibilità di verifica del buon esito dell'invio in conservazione** da parte di utenti autorizzati;
- **Automazione (completa o parziale)** della procedura di invio in conservazione dei documenti.

5 Requisiti del sistema di protocollazione

In coerenza con le funzionalità dettagliate al paragrafo precedente, si riportano di seguito i **requisiti di business**, intesi come caratteristiche di alto livello che il nuovo prodotto dovrà possedere.

Classificazione	Cod.	Requisito	Descrizione
Compliance normativa	RB1	Compliance e aggiornamento normativa	Il sistema dovrà rispettare le più recenti norme e linee guida Agid in ambito di protocollazione informatica
Conservazione	RB2	Integrazione con piattaforma di conservazione sostitutiva in cloud	Il sistema dovrà essere in grado di interfacciarsi con una piattaforma cloud based per la conservazione digitale degli item, di proprietà di Certificatori Accreditati AgiD
Piattaforma	RB3	Sistema multipiattaforma web based	Il sistema dovrà possedere un'architettura web based multipiattaforma
Gestione Anagrafica	RB4	Creazione Anagrafiche	Il sistema dovrà consentire la creazione di anagrafiche e liste di distribuzione, alimentabili internamente o in modo automatico
Integrazione con altri Sistemi	RB5	Integrazione e interfaccia con i sistemi esistenti	Il sistema dovrà consentire l'integrazione con i Sistemi di archiviazione e lavoro, attualmente in uso presso l'Autorità, oltre che l'interoperabilità del protocollo con le altre Pubbliche Amministrazioni.
Assegnazione	RB6	Assegnazione documenti protocollati	Il sistema dovrà consentire l'assegnazione dei documenti protocollati a uno o più utenti interni all'Autorità
Gestione reportistica	RB7	Produzione Registro Protocollo e Report	Il sistema dovrà garantire la corretta produzione e conservazione del registro di protocollo e di report specifici
Protocollazione	RB8	Protocollazione della documentazione	Il sistema dovrà consentire una protocollazione progressiva e indipendente della documentazione in entrata e in uscita, e della documentazione interna all'Autorità.
Protocollazione	RB9	Gestione della segnatura	Il sistema dovrà consentire una gestione flessibile della segnatura e del processo di protocollazione, garantendo la conservazione del documento originale
Protocollazione	RB10	Profilazione e autorizzazione utenti	Il sistema dovrà prevedere la profilazione degli utenti e la consultazione della documentazione protocollata e non in base ai livelli di autorizzazione degli stessi

Classificazione	Cod.	Requisito	Descrizione
Posta elettronica	RB11	Sistema di posta elettronica	Il sistema dovrà consentire l'accesso e la gestione della posta elettronica tradizionale e certificata.
Accessibilità e User experience	RB12	Facilità d'utilizzo e di accessibilità delle informazioni sul sistema	Il sistema dovrà massimizzare l'accessibilità alle informazioni da parte degli utenti debitamente autorizzati, migliorando l'esperienza dell'utente anche con interfacce <i>user-friendly</i> di semplice e intuitivo utilizzo

Sulla base della medesima classificazione effettuata, si presenta l'elenco dei **requisiti funzionali** minimi che il nuovo sistema di protocollazione dovrà possedere, distinguendo tra **requisiti indispensabili**, la cui necessità non può essere superata da offerte alternative, e **non indispensabili**, per i quali è permesso individuare work-around o forme di soddisfacimento alternative. Si riportano di seguito i requisiti funzionali così individuati.

Classificazione	RB	Cod.	Requisito	Descrizione	Indispensabile
Compliance normativa	RB1	RF1	Compliance con disposizioni Agid	Il sistema dovrà rispettare le "Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici" di Agid ed essere in accordo con le disposizioni del Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e il Codice dell'Amministrazione Digitale	SI
Compliance normativa	RB1	RF2	Rispetto della privacy	Il sistema dovrà essere compliant con i dettami del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)	SI
Conservazione	RB2	RF3	Integrazione con il nuovo sistema di conservazione	Il sistema dovrà garantire l'integrazione con il sistema di conservazione in cloud tramite webservices e SFTP	SI
Conservazione	RB2	RF4	Gestione istanze di conservazione	Il sistema dovrà consentire la gestione delle azioni fondamentali nei confronti delle istanze di conservazione (es. creazione istanza, rimozione documento da istanza, chiusura istanza, visualizzazione istanze, ...)	SI
Conservazione	RB2	RF5	Verifica dell'esito della conservazione	Il sistema dovrà consentire la verifica del buon esito dell'invio in conservazione da parte di utenti autorizzati	SI
Conservazione	RB2	RF6	Automazione conservazione	Il sistema dovrà consentire la velocizzazione del processo di invio in conservazione dei documenti tramite l'automazione (completa o parziale) della procedura	NO
Piattaforma	RB3	RF7	Sistema Web-Based	Il sistema dovrà possedere un'interfaccia web-based che consente l'accesso tramite web browser	SI
Gestione Anagrafica	RB4	RF8	Configurazione anagrafica Utente AGCM	Il sistema dovrà consentire all'operatore opportunamente abilitato di definire l'anagrafica aziendale (funzionari e dipendenti di vario genere delle UO) con una rubrica dei contatti	SI
Gestione Anagrafica	RB4	RF9	Configurazione semplificata dell'anagrafica degli utenti interni ed esterni	Il sistema dovrà consentire la configurazione semplificata dell'anagrafica degli utenti interni ed esterni dell'Autorità, prevedendo la capacità di ricevere i dati in input anche tramite caricamento massivo tramite excel (o .csv)	NO
Gestione Anagrafica	RB4	RF10	Definizione dei ruoli degli utenti	Il sistema dovrà consentire di definire i ruoli funzionali degli operatori che accedono al sistema, prevedendo la possibilità di selezionare ruoli differenti e diverse Direzioni/Uffici di appartenenza per ciascun utente	SI

Classificazione	RB	Cod.	Requisito	Descrizione	Indispensabile
Gestione Anagrafica	RB4	RF11	Creazione di rubriche e liste di distribuzione interne	Il sistema dovrà consentire la creazione, modifica e gestione di liste di distribuzione per i contatti interni all'Autorità, al fine di favorire l'invio massivo di comunicazioni	NO
Gestione Anagrafica	RB4	RF12	Creazione di rubriche e liste di distribuzione esterne	Il sistema dovrà consentire la creazione, modifica e gestione di una rubrica e liste di distribuzione per i contatti esterni all'Autorità, al fine di favorire l'invio massivo di comunicazioni	NO
Gestione Anagrafica	RB4	RF13	Accesso con credenziali	Il sistema dovrà consentire l'accesso al sistema utilizzando le credenziali di accesso (login/password) assegnate agli utenti in fase di profilazione sul sistema	SI
Gestione Anagrafica	RB4	RF14	Integrazione delle credenziali con le utenze interne dell'Autorità	Il sistema dovrà consentire l'integrazione delle credenziali con le utenze interne attualmente in uso presso l'Autorità, per consentire agli utenti di effettuare una sola operazione di log-in agli strumenti di lavoro	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF15	Integrazione con il sistema di fascicolazione	Il sistema dovrà integrarsi con il sistema di fascicolazione e consentire di inserire all'interno di un fascicolo un documento protocollato in ingresso, in uscita, interno o non protocollato	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF16	Integrazione i sistemi di archiviazione e conservazione dell'Autorità	Il sistema consentirà l'interoperabilità tra i sistemi attualmente in uso presso l'Autorità	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF17	Interfaccia con Domino	Il sistema dovrà consentire l'interfaccia con Lotus Domino Notes	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF18	Interfaccia con Oracle	Il sistema dovrà consentire l'interfaccia con il Database Oracle	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF19	Interfaccia con DB Assegnazioni	Il sistema dovrà consentire l'interfaccia con il DB attualmente in uso presso l'Autorità per l'assegnazione alle UO della documentazione fascicolata	NO
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF20	Integrazione con l'attuale casella istituzionale	Il sistema dovrà consentire l'integrazione con l'attuale casella istituzionale	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF21	Migrazione dei dati	Il sistema dovrà consentire la migrazione completa dei dati presenti nell'attuale sistema di protocollazione	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF22	Integrazione con sistemi di stampa e scansione	Il sistema dovrà consentire l'integrazione con i sistemi software degli hardware adibiti a stampa e scansione della documentazione	SI
Integrazione con altri Sistemi	RB5	RF23	Integrazione con gestore del documentale Alfresco	Il sistema dovrà consentire l'integrazione con il gestore del documentale Alfresco	SI
Assegnazione	RB6	RF24	Assegnazione "per competenza" e "per conoscenza"	Il sistema dovrà consentire l'assegnazione dei documenti protocollati a utenti interni, con la possibilità di scegliere destinatari multipli sia "per competenza" che "per conoscenza"	SI
Assegnazione	RB6	RF25	Accettazione / Modifica Assegnazione	Il sistema dovrà consentire all'assegnatario di accettare e/o modificare la classificazione del documento e l'attribuzione al/ai fascicolo/i	SI
Assegnazione	RB6	RF26	Monitoraggio approvazioni delle assegnazioni	Il sistema dovrà consentire il monitoraggio delle approvazioni delle assegnazioni da parte delle UO destinatarie	SI

Classificazione	RB	Cod.	Requisito	Descrizione	Indispensabile
Assegnazione	RB6	RF27	Assegnazione assistita	Il sistema dovrà prevedere la possibilità di ricevere suggerimenti su possibili destinatari "per competenza" e "per conoscenza" sulla base di dati riportati nel protocollo in fase di assegnazione (es. tramite l'utilizzo di tabelle di corrispondenza oggetto / assegnatari)	NO
Gestione reportistica	RB7	RF28	Produzione e conservazione Registro di protocollo	Il sistema dovrà garantire la corretta produzione e conservazione del registro di protocollo	SI
Gestione reportistica	RB7	RF29	Report storico di protocollo	Il sistema dovrà consentire di visualizzare e produrre un report dello storico degli eventi registrati all'interno dell'intero sistema di protocollazione	SI
Gestione reportistica	RB7	RF30	Export dei dati di un report	Il sistema dovrà consentire di salvare il report visualizzato in formato .csv, .xlsx, .pdf, .xml	NO
Gestione reportistica	RB7	RF31	Configurazione invio automatico dei report	Il sistema dovrà consentire di configurare l'invio automatico dei report generati dal sistema ad uno o più operatori specifici	NO
Gestione reportistica	RB7	RF32	Personalizzazione layout di un report	Il sistema dovrà consentire all'operatore opportunamente abilitato di modificare il layout dei report generati	NO
Protocollazione	RB7	RF33	Creazione protocollo	Il sistema dovrà consentire di erogare un numero di protocollo per la registrazione della documentazione in entrata, in uscita e documentazione interna selezionata.	SI
Protocollazione	RB8	RF34	Metadati del file protocollato	Il sistema dovrà consentire la registrazione per documenti protocollati delle seguenti informazioni: numero di protocollo progressivo e non modificabile, la data di registrazione automaticamente segnata dal sistema, il mittente dei documenti ricevuti o il destinatario dei documenti spediti, l'oggetto del documento registrato in forma non modificabile, data e protocollo del documento ricevuto (se disponibile) e l'impronta del documento informatico	SI
Protocollazione	RB8	RF35	Protocollazione documentazione cartacea	Il sistema dovrà garantire la protocollazione della documentazione cartacea oltre a quella digitale, con la stampa delle etichette per la protocollazione e l'acquisizione dei documenti cartacei attraverso scanner	SI
Protocollazione	RB8	RF36	Annullamento del protocollo	Il sistema dovrà consentire, previa motivazione, l'annullamento della registrazione di protocollo in ingresso, in uscita e interna	SI
Protocollazione	RB8	RF37	Creazione del titolare di classificazione	Il sistema dovrà consentire la gestione del Titolare di Classificazione	SI
Protocollazione	RB8	RF38	Modifiche al protocollo	Il sistema dovrà consentire di apportare modifiche ai dati obbligatori di un protocollo in ingresso, in uscita e interno nei termini previsti dalla normativa	SI
Protocollazione	RB8	RF39	Gestione allegati	Il sistema dovrà consentire di utilizzare il medesimo allegato per diverse registrazioni di protocollo	SI
Protocollazione	RB8	RF40	Classificazione per tipologia	Il sistema dovrà consentire per ciascuna protocollazione l'eventuale individuazione del documento prioritario, documento principale e dei documenti secondari	SI

Classificazione	RB	Cod.	Requisito	Descrizione	Indispensabile
Protocollazione	RB8	RF41	Trasmissione interna di un documento	Il sistema dovrà consentire di trasmettere il documento ad una UO interna o ad un utente interno selezionato, senza ricorrere alla posta elettronica.	NO
Protocollazione	RB8	RF42	Inserimento Firma digitale	Il sistema dovrà consentire di apporre la firma digitale sul documento	NO
Protocollazione	RB9	RF43	Requisiti di Segnatura	Il sistema dovrà consentire la segnatura dei documenti digitali, apportando le seguenti informazioni minime: numero di protocollo progressivo e non modificabile, la data di registrazione automaticamente segnata dal sistema, l'identificazione in forma sintetica dell'amministrazione o dell'area organizzativa di competenza.	SI
Protocollazione	RB9	RF44	Posizionamento della segnatura sull'immagine	Il sistema dovrà consentire la modifica delle impostazioni (es. font, colore) e del posizionamento della segnatura sul documento	SI
Protocollazione	RB9	RF45	Consultazione documentazione originale	Il sistema dovrà prevedere la consultazione e il download della documentazione in formato originale (senza quindi la presenza di segnatura o timbro digitale), anche in seguito all'avvenuta protocollazione	SI
Protocollazione	RB9	RF46	Verifica delle firme digitali	Il sistema dovrà consentire la verifica delle firme digitali presenti all'interno della documentazione allegata ai protocolli in entrata e in uscita, effettuando i dovuti collegamenti alle authority di competenza	SI
Protocollazione	RB9	RF47	Apposizione della segnatura su documenti firmati digitalmente	Il sistema dovrà consentire la trattazione di documenti firmati digitalmente nel processo di apposizione della segnatura, abilitando l'inserimento del timbro di protocollo anche su documenti .pdf firmati digitalmente	NO
Protocollazione	RB10	RF48	Tracciamento log di accesso al sistema	Il sistema dovrà consentire di tracciare e visualizzare tutti gli accessi effettuati dagli operatori al sistema	SI
Protocollazione	RB10	RF49	Generazione file di log di accesso al sistema	Il sistema dovrà consentire di esportare in formato .csv, .xlsx, .txt il file relativo agli accessi effettuati in un intervallo di tempo specificato	NO
Protocollazione	RB10	RF50	Accesso controllato ai campi	Il sistema dovrà garantire l'accesso controllato ai singoli campi dei protocolli, garantendo la riservatezza dei documenti e l'accesso ai campi solo agli utenti autorizzati	SI
Protocollazione	RB10	RF51	Gestione documenti riservati	Il sistema dovrà consentire ai soli utenti autorizzati la gestione di documenti riservati, e la gestione di documenti soggetti a trattamenti particolari, per i quali dovrà inoltre essere richiesta la visualizzazione e/o approvazione del responsabile del trattamento dei dati	NO
Posta elettronica	RB11	RF52	Posta elettronica tradizionale e certificata	Il sistema dovrà consentire l'accesso e la gestione della posta elettronica tradizionale e certificata direttamente all'interno del sistema.	SI
Posta elettronica	RB11	RF53	Invio e gestione della posta in uscita	Il sistema dovrà consentire la trasmissione del protocollo in uscita e della documentazione associata, verso destinatari dotati di casella di posta elettronica	SI
Posta elettronica	RB11	RF54	Spedizioni ulteriori del protocollo in uscita	Il sistema dovrà consentire di effettuare una nuova spedizione del protocollo in uscita	SI

Classificazione	RB	Cod.	Requisito	Descrizione	Indispensabile
Accessibilità e User experience	RB12	RF55	Sistema di alert	Il sistema dovrà consentire ad ogni utente di ricevere notifica di qualsiasi modifica e/o evento rilevante per l'utente (es. assegnazione). La notifica potrà essere ricevuta sia internamente al sistema che attraverso i sistemi dell'Autorità che si reputeranno più indicati (es. mail con link al sistema di protocollazione)	SI
Accessibilità e User experience	RB12	RF56	Storico gestione sistema	Il sistema dovrà consentire agli utenti autorizzati la visualizzazione dello storico di tutti gli eventi registrati dal sistema, incluse modifiche effettuate nei processi di protocollazione, assegnazione, fascicolazione, gestione dell'anagrafica	SI
Accessibilità e User experience	RB12	RF57	Gestione discovery - Opzioni di ricerca	Il sistema dovrà consentire ricerche full text per ogni categoria di ricerca (es. mittente posta in entrata, oggetto posta in entrata e in uscita, nome documento, numero di protocollo, ...)	SI
Accessibilità e User experience	RB12	RF58	Gestione discovery - Configurazione dei criteri di ricerca personalizzati	Il sistema dovrà consentire di personalizzare i criteri di ricerca delle informazioni e di aggiungere ulteriori filtri oltre quelli preimpostati dal sistema	SI
Accessibilità e User experience	RB12	RF59	Gestione discovery - Salvataggio in PDF ed EXCEL del risultato ricerca	Il sistema dovrà consentire di esportare in formato .pdf ed .xls i metadati relativi ai documenti trovati con i criteri di ricerca impostati	NO
Accessibilità e User experience	RB12	RF60	Interfaccia user friendly	Il sistema dovrà consentire una gestione facile ed intuitiva tramite l'utilizzo di interfacce user friendly facili da navigare per qualsiasi tipologia di utente	NO

6 Figure professionali

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un team di progetto che preveda le seguenti figure professionali:

- Capo Progetto
- Specialista di prodotto senior
- System integrator
- Formatore

Sarà facoltà del fornitore prevedere ulteriori figure professionali per la corretta esecuzione del progetto.

- Capo Progetto

Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Anzianità lavorativa minimo 10 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Conduzione di progetti e responsabilità di gruppi di progetto • Stima di risorse per realizzazione di progetti • Redazione di documentazione di progetto • Controllo realizzazione procedure • Stima di tempi e pianificazione attività

	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e progettazione di sistemi informativi • Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondita conoscenza del prodotto Folium • Metodologie di sviluppo • Conoscenze ed uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management • Analisi dei processi • Tematiche applicative e sistemistiche in ambito sistemi e pacchetti software di protocollazione informatica • Conoscenza normativa conservazione digitale • Capacità relazionali • Buona conoscenza dei processi di change management • Conoscenza delle tematiche di sicurezza applicativa

- Specialista di prodotto senior

Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Anzianità lavorativa minimo 8 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Configurazione, parametrizzazione e personalizzazione del prodotto Folium • Gestione del change management, analisi organizzative e di processi • Migrazione dei dati • Integrazione di applicazioni aziendali • Collaudo di applicazioni • Analisi e produzione di specifiche funzionali • Analisi e definizione procedure di gestione • Stima di risorse per realizzazione attività • Supporto consulenziale su temi legati alla protocollazione informatica • Uso di tecniche e prodotti SW su aree specifiche • Sviluppo di soluzioni di formazione
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di analisi dei processi e di analisi funzionale • Approfondita conoscenza del prodotto Folium • Conoscenza di ambienti di sviluppo del software • Conoscenze di DBMS, con particolare riferimento ad Oracle • Conoscenza di Lotus Domino e Alfresco • Conoscenza di tecniche e prodotti SW su aree specifiche

	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza delle problematiche di gestione del protocollo informatico e di archivistica • Spiccata attitudine al problem solving • Capacità relazionali
--	---

- System integrator

Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Anzianità lavorativa minimo 8 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione di sistemi aziendali • Personalizzazione del prodotto Folium • Estrazione, trasformazione e caricamento dati • Collaudo di applicazioni • Analisi e produzione di specifiche funzionali • Analisi e definizione procedure di gestione • Stima di risorse per realizzazione attività • Uso di tecniche e prodotti SW su aree specifiche
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di analisi dei processi e di analisi funzionale • Approfondita conoscenza del prodotto Folium • Conoscenza di Lotus Domino e Alfresco • Conoscenza di ambienti di sviluppo del software • Conoscenze sistemistiche in ambito networking • Personalizzazione e gestione principali sistemi operativi • Predisposizione e configurazione di ambienti virtualizzati • Conoscenze di DBMS, con particolare riferimento ad Oracle • Conoscenza delle problematiche di gestione del protocollo informatico • Spiccata attitudine al problem solving • Capacità relazionali

- Formatore

Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> • Anzianità lavorativa minimo 6 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Configurazione e parametrizzazione del prodotto Folium • Integrazione di applicazioni aziendali • Collaudo di applicazioni

	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione di programmi di formazione • Redazione di materiale didattico tradizionale e multimediale • Redazione di manuali operativi • Attività di formazione in aula • Formazione sul prodotto Folium
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e tecniche di formazione in aula e a distanza • Approfondita conoscenza del prodotto Folium • Conoscenza tecnica di ambienti di sviluppo ed esercizio del software • Conoscenza delle problematiche di gestione del protocollo informatico • Capacità di analisi e spiccata attitudine al problem solving • Ottime capacità relazionali

7 Istruzioni per la compilazione della Relazione tecnica

Al fine di consentire una valutazione delle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti, si richiede la predisposizione di una Relazione Tecnica che tenga conto dei criteri tecnici definiti nel disciplinare di gara. In particolare, la Relazione Tecnica dovrà:

- essere presentata con font libero non inferiore al carattere 10;
- rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato;
- essere contenuta entro le **40** pagine.

Allo scopo di migliorare l'esposizione e la fruibilità di info grafiche e tabelle, all'interno di esse sarà possibile utilizzare un font più piccolo purché sia preservata la chiarezza del documento e il font utilizzato nelle tabelle non sia inferiore al font 8.

Si riporta di seguito lo “Schema di risposta”.

N.	Capitolo	Contenuto
1	PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE	Riportare i dati identificativi del soggetto/i munito/i dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta.
2	STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER IL GOVERNO E L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	<p>Presentare la struttura organizzativa che ci si impegna a realizzare per il governo e l'erogazione dei servizi di oggetto di fornitura, con particolare riferimento alle modalità organizzative, alla ripartizione dei servizi tra le unità operative, ai ruoli, alle risorse e alle strutture messe a disposizione per la soluzione proposta.</p> <p>Si richiede la presentazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • organigramma dell'organizzazione dedicata, con indicazione dei ruoli e responsabilità per la realizzazione delle attività; • procedure di coordinamento e modalità di interazione tra le diverse unità/funzioni previste per l'erogazione dei servizi e con l'Autorità; • efficacia del processo di escalation in particolare a fronte di eventuali rischi rilevati nell'ambito dell'erogazione dei servizi.

		Si richiede inoltre di allegare i CV delle figure professionali previste per l'erogazione dei servizi, specificando il ruolo assegnato.
3	APPROCCIO METODOLOGICO	Presentare l'approccio e le metodologie di lavoro proposto per erogare i servizi oggetto di fornitura, dettagliando la pianificazione delle attività e le relative milestone.
4	FUNZIONALITÀ DEL SISTEMA DI PROTOCOLLAZIONE	Presentare le funzionalità del sistema di protocollazione informatica offerta, dettagliando la capacità del sistema di rispondere ai requisiti funzionali riportati nella documentazione tecnica. Si ricorda che, nel caso in cui il sistema offerto non sia in grado di rispondere a "requisiti indispensabili", l'Offerente si impegna ad effettuare le dovute personalizzazioni per rispondere ai requisiti indispensabili entro le tempistiche previste.