



Spett. le
Fondimpresa
Via dei Villini, 3/a,
00161 Roma RM

Protocollo: 2024.201.003U

Data: 19/07/2024

Oggetto: **Procedura negoziata senza bando, indetta ai sensi degli artt. 50, comma 1, lett. e) e 76 D.lgs. 36/2023, diretta per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione ordinaria ed evolutiva del software di gestione contabile di Fondimpresa – CIG A044C80A1D**

Documento: **Offerta tecnica**

Sommario

1.	Riferimenti.....	2
2.	Proposta tecnica.....	2
2.1.	Presentazione generale dell'offerta	2
2.2.	Servizi.....	2
2.2.1.	Aggiornamento Programmi (SAP)	2
2.2.2.	Assistenza (Hot-line)	4
2.2.3.	Servizio di Formazione.....	5
2.2.4.	Manutenzione Evolutiva (MEV)	5
2.2.5.	Manutenzione Correttiva (MAC)	9
2.2.6.	Sviluppo sicuro e garanzia degli sviluppi software	9
2.3.	Documentazione di progetto e d'utente.....	10
2.3.1.	Gestione dei sorgenti	10
2.3.2.	Documentazione Utente	11
2.4.	Sicurezza delle Informazioni	11
2.4.1.	Subentro ai Servizi.....	11
2.4.2.	Affiancamento a fine contratto	12
2.5.	Risorse professionali.....	12
2.6.	Piano della Qualità (PDQ).....	13
2.6.1.	Scopo e campo di applicazione (CONTESTO)	13
2.6.2.	Documenti applicabili e di riferimento. (ATTIVITA' OPERATIVE E SUPPORTO)	13
2.6.3.	Glossario.....	15
2.6.4.	Organizzazione (LEADERSHIP)	16
2.6.5.	Formazione e Addestramento del personale (ATTIVITA' OPERATIVE)	17
2.6.6.	Infrastruttura (SUPPORTO).....	18
2.6.7.	Requisiti di qualità. (VALUTAZIONE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO).....	20
2.7.	Livelli di servizio.....	21
2.8.	Elementi migliorativi dell'offerta.....	22
2.8.1.	Hot-line dati.....	22
2.8.2.	Modalità di accesso ai servizi di assistenza	23
2.8.1.	Celerità delle risposte	23
2.8.2.	Omogeneità delle funzioni gestionali	23



1. Riferimenti

Con riferimento al bando in oggetto presentiamo la proposta per la realizzazione di quanto richiesto.

2. Proposta tecnica

2.1. Presentazione generale dell'offerta

Nei capitoli che seguono vengono descritte le modalità e le caratteristiche di esecuzione delle diverse attività, connesse ai servizi richiesti.

Verrà posto in evidenza il soddisfacimento dei requisiti specificati nel capitolato tecnico, attraverso una descrizione delle competenze messe a disposizione e delle metodologie tecniche ed organizzative proposte per ogni servizio.

SIATec vanta una ampia esperienza nell'ambito sistemi informativi, per i quali fornisce tutti i servizi essenziali per la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione, con particolare attenzione all'assistenza agli utenti.

Per sistemi basati sulla soluzione Zucchetti, Ad Hoc Enterprise, SIATec dispone di personale specializzato in grado di fornire, accanto agli usuali servizi di assistenza e consulenza applicativa, servizi di sviluppo personalizzato, che consentono di modellare il sistema per soddisfare le più particolari esigenze gestionali.

La presenza di personale esperto in ambito contabile, amministrativo e finanziario completa le competenze a servizio del cliente e dei gruppi di lavoro.

Infine, caratteristica di SIATec, è l'alto grado di specializzazione in attività di System Integration, che consente al cliente di comporre il proprio sistema integrando componenti specializzate eterogenee, preservando eventuali investimenti già sostenuti e consentendo di mantenere componenti standard, quindi caratterizzate da un basso costo di manutenzione.

2.2. Servizi

2.2.1. Aggiornamento Programmi (SAP)

Il servizio SAP, Servizio Aggiornamento Programmi, per Ad Hoc Enterprise **prevede**:

- ✓ Il rilascio di nuove versioni del software
- ✓ L'eliminazione di eventuali difetti e/o malfunzionamenti riscontrati nel software
- ✓ L'adeguamento del software ad eventuali mutamenti di norme legislative e fiscali e/o interpretazioni giuridiche.

In aggiunta al rilascio di nuove versioni del software, che costituiscono veri e propri cambi di versione, vengono rilasciati, con periodicità anche settimanale, aggiornamenti parziali, detti Patch, che sono



prevalentemente di natura correttiva, ma che propongono occasionalmente elementi migliorativi, sia sotto il profilo funzionale che architettuale.

La messa in produzione di un aggiornamento può essere originata dai seguenti **motivi**:

- ✓ Un aggiornamento programmato, per prevenire l'obsolescenza della soluzione in uso, che per questioni legate al ciclo di vita del software, nel tempo viene dismessa dalla manutenzione, garantita solo per le versioni più recenti.
- ✓ Un aggiornamento correttivo, in risposta al riscontro di un malfunzionamento.
- ✓ Un aggiornamento migliorativo, che introduce novità in ambito facilità d'uso, funzioni applicative ed architettura tecnica.
- ✓ Un aggiornamento funzionale, legato a nuove norme legislative e fiscali e/o interpretazioni giuridiche.

L'aggiornamento può comportare i seguenti **oneri**:

- ✓ La gestione delle funzioni applicative personalizzate sul nuovo software (Onere da tenere in considerazione, considerata l'attività M.E.V. prevista).
- ✓ La consulenza applicativa, per la configurazione e parametrizzazioni di eventuali nuove funzioni.
- ✓ La formazione del personale per l'uso di eventuali nuove funzioni applicative.
- ✓ L'indisponibilità del sistema durante la procedura di aggiornamento del sistema in produzione (diamo disponibilità per l'esecuzione dell'attività in orari serali o festivi).

Alla luce di quanto sopra, il Servizio Aggiornamento Programmi prevede quindi i seguenti **processi**:

- ✓ A fronte della rilevazione di un malfunzionamento, Fondimpresa potrà inviare una segnalazione al Servizio di Assistenza, secondo le modalità descritte al paragrafo 2.2.2. Assistenza (Hot-line). SIATec, a seguito di una verifica puntuale, potrà proporre un aggiornamento esistente o aprire una segnalazione a Zucchetti, nel caso si tratti di software standard. A fronte di appurata criticità del malfunzionamento, in relazione a stringenti tempi gestionali di Fondimpresa, SIATec si riserva la facoltà di praticare in autonomia un intervento tecnico anche su software standard.
- ✓ SIATec esegue periodicamente l'analisi degli aggiornamenti rilasciati da Zucchetti. Sarà compito del Capo Progetto, notificare la disponibilità di aggiornamenti di interesse per Fondimpresa, per una successiva valutazione dell'opportunità di procedere all'aggiornamento.
- ✓ Per quanto concerne gli aggiornamenti legati a norme legislative e fiscali, per quanto SIATec manifesti da sempre una marcata proattività per garantire comunicazioni in merito alla disponibilità di aggiornamenti utili per i nuovi adempimenti, è a carico di Fondimpresa la rappresentazione di eventuali nuovi oneri, legati alla propria natura legislativa e fiscale, che richiedano nuove funzioni gestionali. Acclarata la necessità, sarà cura di SIATec provvedere alla pianificazione del necessario aggiornamento.

Come richiesto dal capitolato tecnico, i moduli per i quali è previsto il presente servizio, sono:

- ✓ Contabilità generale e tesoreria,
- ✓ Remote banking,
- ✓ Scheduler di job,
- ✓ Contabilità analitica,
- ✓ Budget analitica,
- ✓ Cespiti ammortizzabili,
- ✓ Ritenute d'acconto;
- ✓ Telematico base;
- ✓ Utenti totali in rete n.10.

Il servizio SAP verrà comunque automaticamente esteso per i nuovi moduli che, nel periodo contrattuale, verranno eventualmente licenziati.



2.2.2. Assistenza (Hot-line)

Il servizio di assistenza viene erogato con diverse modalità di accesso e dispone di un sistema di monitoraggio delle richieste.

2.2.2.1. Modalità di accesso

Per accedere ai servizi di assistenza sono disponibili le seguenti modalità:

- ✓ Centralino telefonico
- ✓ Indirizzo di posta elettronica dedicato.
- ✓ Portale Ticket.
- ✓ Contatto diretto, via cellulare, con il personale tecnico di riferimento, delegato alla presa in carico di stringenti metriche di servizio.

2.2.2.2. Sistema di Ticketing

Siatec, al fine di migliorare il processo delle segnalazioni del cliente, mette a disposizione un sistema di Ticketing, gestito con l'ausilio del prodotto Manage Engine Service Desk Plus.

Questo prodotto permette al cliente di creare un ticket inviando un semplice messaggio di posta elettronica, che viene convertito automaticamente dal prodotto Service Desk Plus in un ticket.

Subito dopo l'invio del messaggio di posta elettronica il Cliente riceve un messaggio con un numero. Questo numero gli sarà utile per monitorare l'intero ciclo di vita della segnalazione, dal momento che viene preso in carico fino alla chiusura che include la risoluzione, attraverso un portale web.

Il sistema assegna automaticamente i ticket in base alla competenza dei tecnici o gruppi per risoluzioni accurate e puntuali. Inoltre il sistema permette, se richiesto, di inviare puntualmente la reportistica al cliente per gli interventi eseguiti.

2.2.2.3. Interventi HELP DESK – Supporto Telefonico

La modalità Help Desk si articola in due livelli:

- ✓ Primo livello: il Front-End per tutti gli utenti, che si occuperà di rispondere alle chiamate registrandole nel sistema di Work flow dedicato, per attivare il rilascio di un ticket. Il Front-End si occuperà di attivare il secondo livello e di monitorare i tempi e le dinamiche di risoluzione, verificando la chiusura del ticket o aggiornando l'utente qualora fosse necessario.
- ✓ Il secondo livello: composto da gruppi dedicati alla risoluzione delle richieste, che contatteranno l'utente, connettendosi da remoto sul sistema dello stesso in caso di necessità.
- ✓ Contatto diretto: verranno identificati e messi a disposizione referenti tecnici diretti, che saranno raggiungibili direttamente per via cellulare, a garanzia di opportuni livelli di servizio nel caso di urgenze o temporanee difficoltà (rete dati o telefonia fissa non disponibili) nell'utilizzo dei canali standard.



2.2.2.4. Interventi e monitoraggio da remoto

A supporto dell'attività di assistenza sono disponibili interventi di teleassistenza.

L'attivazione del controllo remoto è esclusiva facoltà di Fondimpresa.

Competono agli interventi di teleassistenza le seguenti attività:

- ✓ Chiarificazione delle richieste
- ✓ Verifica del corretto funzionamento applicativo
- ✓ Diagnosi di eventuali anomalie segnalate
- ✓ Esempificazione di elementi informativi inerenti le richieste.

2.2.3. Servizio di Formazione

SIATec ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2015 - Codice IAF: 37 per quanto riguarda la Progettazione e l'Erogazione di corsi di formazione.

Le attività di formazione del personale, relativamente all'uso delle funzioni applicative, avranno luogo a richiesta, per far fronte a specifiche necessità di Fondimpresa o in corrispondenza della messa in produzione di nuove funzioni applicative.

Il servizio di formazione si articola in diverse fasi, che possono, opzionalmente ed occasionalmente, anche essere stralciate dal processo, in dipendenza dall'ampiezza dell'ambito formativo in questione.

- ✓ Analisi delle richieste/esigenze formative e definizione degli obiettivi
- ✓ Scelta del docente, predisposizione di un piano formativo e un calendario degli incontri
- ✓ Predisposizione di un ambiente operativo test che garantisca la possibilità di eseguire simulazioni in condizioni di reale utilizzo
- ✓ Predisposizione di eventuale documentazione a supporto dell'attività didattica
- ✓ Valutazione di fine formazione in relazione agli obiettivi prefissati.

Le attività di formazione del personale potranno svolgersi presso la sede Fondimpresa o, in alternativa, in videoconferenza.

2.2.4. Manutenzione Evolutiva (MEV)

Il ricorso al servizio MEV può essere originato da diverse tipologie di richieste/esigenze:

- ✓ Evoluzioni funzionali: costituite dall'introduzione di nuove funzioni o dalla modifica di funzioni esistenti
- ✓ Evoluzioni architetture: che lasciano complessivamente inalterata la dotazione funzionale, ma che ne cambiano l'implementazione, per far fronte, ad esempio, a oneri computazionali maggiori o nuove architetture infrastrutturali.
- ✓ Evoluzioni manutentive: legate alla necessità di riportare funzioni verticali personalizzate su aggiornamenti del software standard, su cui sono state introdotte e/o basate.

Le tre tipologie possono combinarsi e costituire elementi complementari in un unico intervento.

2.2.4.1. Origine della richiesta

Le richieste, dovranno pervenire dal referente cliente preventivamente qualificato. Eventuali attività di raccolta informazioni, potranno essere svolte con altro personale direzionale o operativo, ma con la costante



supervisione del referente cliente, a garanzia della consistenza degli elementi rappresentati, della compatibilità degli stessi con le concomitanti e connesse aree funzionali ed organizzative e della corretta integrazione di eventuali componenti software o soluzioni esterne.

2.2.4.1. Contestualizzazione e pre-analisi

Specificata la richiesta, segue una attività di pre-analisi e contestualizzazione finalizzata a:

- ✓ Definire una macro-architettura funzionale del sistema
- ✓ Evidenziare eventuali funzioni standard o comunque già disponibili che possono soddisfare la richiesta
- ✓ Valutare la sostenibilità organizzativa di eventuali nuove funzioni (con il referente cliente)
- ✓ Stimare l'impegno di sviluppo in giornate uomo
- ✓ Stimare gli oneri di messa in produzione (parametrizzazione, formazione ...) di eventuali nuove funzioni
- ✓ Proporre una tempistica di massima per quanto concerne attività e consegne.

L'attività di pre-analisi termina con la redazione di un documento, che descrive la proposta di intervento e termina con l'esame della stessa da parte del Cliente, che, con l'eventuale approvazione finale origina l'attivazione dei lavori.

2.2.4.1. Specifica e Progettazione

Gli elementi scaturiti dall'attività di Contestualizzazione e Pre-analisi costituiranno la base su cui costruire la specifica e la progettazione esecutiva.

Tale costruzione potrà richiedere ulteriori incontri con il cliente, al fine di:

- ✓ Produrre un significativo livello di dettaglio della specifica funzionale
- ✓ Raccogliere elementi puntuali per quanto concerne l'ergonomia delle nuove funzioni
- ✓ Verificare la compatibilità dei nuovi sviluppi con l'architettura infrastrutturale sottostante (hardware e software di base gestiti da diverso presidio IT)
- ✓ Definire, con differenti referenti IT, l'eventuale interfaccia verso sistemi esterni da integrare.

La specifica e la progettazione sono documentati da un elaborato avente, in accordo con il sistema qualità, la seguente struttura:

1	Storia delle Revisioni
2	Introduzione
2.1	Scopo
2.2	Definizioni, Abbreviazioni e Sigle
2.3	Riferimenti
3	Analisi dei Requisiti
3.1	Contesto di Riferimento E Obiettivi
3.2	Requisiti Funzionali
3.3	Requisiti Non Funzionali
4	Progettazione Architettuale
4.1	Architettura del Sistema e del Software
4.2	Tecnologie Software di Implementazione, Hardware e Software di Base
4.3	Specifica dei Componenti Software
4.4	Progetto di Comunicazione dell'interfaccia Uomo-Macchina
4.5	Implementazione del Sistema Operativo (Processi)



4.6	Implementazione dell'architettura Hardware
4.7	Configurazione Hardware
5	Progettazione Esecutiva
5.1	Specifica dei Componenti Software
5.1.1	Ambiente di Realizzazione
5.1.2	Macro-Funzioni
5.1.3	Interfacce
5.1.4	Struttura Interna del Componente
5.1.5	Strutture Dati Procedure
5.2	Specifica Banche Dati
5.2.1	Ambiente di Realizzazione
5.2.2	Modello dei Dati
5.2.3	Elenco Aree Funzionali e Funzioni
5.2.4	Specifica delle Funzioni
6	Organizzazione del Codice
6.1	Codice
6.2	Eccezioni
7	Test e Collaudo
8	Allegati

La struttura informativa dei capitoli previsti è indicativa, e quindi, in dipendenza dall'ambito tecnico e funzionale della progettazione alcune parti devono intendersi come opzionali.

2.2.4.2. Riesame

In conformità con le procedure e le metodologie del Piano di qualità, la fase di sviluppo è subordinata al riesame della progettazione. La valutazione della capacità dei risultati sanciti dalla progettazione di ottemperare ai requisiti dovrà essere evidenziata e condivisa, dagli interlocutori tecnici SIATec con i referenti Fondimpresa.

Qualora dovessero essere rilevate mancanze o errori, si procederà alla revisione della Specifica e Progettazione, che dovrà produrre una nuova versione della documentazione, recante, in aggiunta alle variazioni tecniche, nella sezione STORIA DELLE REVISIONI, le indicazioni puntuali relative alle modifiche apportate.

In sede di Riesame positivo, sarà, inoltre, stabilito il calendario delle attività e delle consegne.

2.2.4.3. Piano di Test

Parte integrante della progettazione è il piano di test, per quanto riguarda le diverse componenti software, le funzioni applicative e le integrazioni con moduli esterni.

Il piano di test viene redatto a seguito del Riesame Positivo, che determina l'ambito, la correttezza ed il congelamento delle specifiche progettuali.

La documentazione relativa si pone l'obiettivo di descrivere:

- ✓ Le funzionalità che devono essere testate;
- ✓ Le strategie di test da impiegare
- ✓ Le risorse richieste.



Il piano di test è documentato da un elaborato avente, in accordo con il sistema qualità, la seguente struttura:

- 1 Storia delle Revisioni
- 2 Introduzione
- 2.1 Scopo
- 2.2 Definizioni, Abbreviazioni e Sigle
- 2.3 Riferimenti
- 3 Verifica Funzionalità
- 4 Verifica Affidabilità
- 5 Verifica Usabilità
- 6 Verifica Efficienza
- 7 Verifica Manutenibilità
- 8 Verifica Portabilità

Ogni sotto capitolo di Verifica, se applicabile, prevede la seguente struttura:

- .1 Funzionalità oggetto del test
- .1.1 Elenco delle funzionalità oggetto del test
- .2 Descrizione del contesto
- .2.1 Utenti
- .2.2 Orari di servizio
- .2.3 Informazioni quantitative sull'attività
- .3 Modello per l'esecuzione dei test
- .4 Input
- .5 Risorse necessarie
- .5.1 Risorse di sistema
- .5.2 Risorse umane
- .6 Piano temporale di esecuzione

La struttura informativa dei capitoli previsti è indicativa, e quindi, in dipendenza dall'ambito tecnico e funzionale della progettazione alcune parti devono intendersi come opzionali.

Parte integrante della documentazione è la **modulistica**.

La redazione del Piano di test prevede la predisposizione di moduli che riepilogano le attività da svolgere e che consentiranno di raccogliere l'evidenza oggettiva dello svolgimento, oltre che eventuali note inerenti malfunzionamenti o casi da verificare che daranno luogo alle azioni correttive.

La modulistica compilata costituisce parte integrante della documentazione di progetto.

2.2.4.4. Ambienti operativi

2.2.4.4.1. Ambiente test

Contestualmente ad ogni sviluppo, è previsto l'approntamento di un ambiente operativo parallelo all'ambiente di produzione, che consenta di effettuare l'attività di collaudo in condizioni di reale utilizzo.

Per quanto concerne Ad Hoc Enterprise, verrà predisposta una base dati SQL Server copia ed una corrispondente installazione della componente client.

La predisposizione di un ambiente parallelo dovrà essere valutata nel caso siano da considerare componenti software esterne integrate, facenti riferimento a presidi gestionali terzi.



2.2.4.4.2. Ambienti di sviluppo

In virtù del vincolo contrattuale, che prevede il rilascio in formato sorgente degli sviluppi software, SIATec garantisce la disponibilità per la creazione, su infrastrutture indicate da Fondimpresa, di ambienti operativi dedicati allo sviluppo.

La predisposizione di tali ambienti sarà condizionata dalla disponibilità di infrastrutture hardware e software di base adeguate e dalla disponibilità di eventuali licenze, relative agli strumenti di sviluppo impiegati, elementi non inclusi nel presente contratto e quindi a carico di Fondimpresa.

2.2.4.4.1. Piano di Collaudo

In accordo con quanto richiesto al paragrafo 7 del Capitolato Tecnico, il collaudo dei nuovi sviluppi avverrà in un ambiente test, precedentemente predisposto, come descritto al paragrafo 2.2.4.4.1. del presente documento.

Ciascun collaudo sarà documentato da apposito verbale, congiuntamente sottoscritto dal gruppo di collaudo, per Fondimpresa, e dal Responsabile di Progetto SIATec.

In caso di mancato collaudo positivo, dovranno essere contestualmente programmate le attività correttive da svolgere ed un nuovo collaudo. Il tutto dovrà essere verificato in relazione ai tempi previsti di consegna e messa in produzione delle nuove funzioni, concordati in sede di pianificazione.

Le azioni correttive verranno realizzate in garanzia.

Al collaudo positivo segue la messa in produzione delle nuove funzioni.

2.2.5. Manutenzione Correttiva (MAC)

Per quanto concerne la Manutenzione Correttiva, il servizio offerto da SIATec è perfettamente in linea con quanto richiesto al paragrafo 1.5 del Capitolato Tecnico.

In particolare, le attività che verranno svolte in garanzia e che quindi non comporteranno alcuna variazione nel corrispettivo economico comprendono:

- ✓ L'azione correttiva vera e propria
- ✓ Interventi palliativi per garantire livelli minimi di operatività gestionale in attesa del completamento dell'azione correttiva
- ✓ Ripristino della consistenza dei dati eventualmente oggetto di errata gestione
- ✓ Eventuale aggiornamento della documentazione di progetto.

2.2.6. Sviluppo sicuro e garanzia degli sviluppi software

SIATec applica senza soluzioni di continuità metodologie di ingegneria del software dedicate allo sviluppo sicuro. L'utilizzo della suite CodePainter Zucchetti e di Microsoft SQL Server veicola nativamente buona parte delle prescrizioni ISO/IEC 27001 e AGID.



Il software sviluppato o modificato nel servizio MEV sarà consegnato a Fondimpresa in formato sorgente e sarà di sua piena proprietà. È coperto da garanzia per tutta la durata del contratto e per almeno 12 mesi dopo il collaudo positivo.

2.3. Documentazione di progetto e d'utente

La documentazione di progetto costituisce il corredo informativo allo sviluppo software relativo ad attività MEV o MAC. Saranno inclusi nella documentazione tutti gli elaborati prodotti durante tutte le fasi di sviluppo, descritte nel paragrafo 2.2.4 e sotto paragrafi.

2.3.1. Gestione dei sorgenti

2.3.1.1. Suite Zucchetti CodePainter

Lo sviluppo in ambito Ad Hoc Enterprise è gestito per mezzo della suite Zucchetti CodePainter.

Tale suite è in grado di gestire, oltre al versioning, il coordinamento, anche via Internet, di articolati team di sviluppo (team development) con avanzate funzioni di riconoscimento e riallineamento delle personalizzazioni effettuate rispetto all'evolversi del progetto di riferimento (custom versioning).

Consente di riallineare, ad ogni nuova release, in maniera semi-automatica, le personalizzazioni effettuate sulla base di una precedente release del progetto di riferimento, evidenziandone le differenze a livello di repository e riapplicandole in automatico ove possibile.

L'utilizzo della suite CodePainter fornisce inoltre un fondamentale supporto organizzativo, supportando il reparto di sviluppo software, anche se fisicamente o logicamente distribuito.

2.3.1.2. Git

Poiché sono previste integrazioni con sistemi esterni, è possibile che vengano utilizzate tecnologie diverse da CodePainter (esempio: Transact-SQL).

Per tali tecnologie alternative, lo strumento di gestione adottato per la gestione del software è il sistema software per il controllo di versione distribuito Git (<https://about.gitlab.com/>).

2.3.1.3. Norma di sviluppo

Nell'ambito dello sviluppo software, relativo ad attività MEV o MAC verranno recepite le richieste presenti nel capitolato, che divengono parte integrante della norma di sviluppo.

2.3.1.4. Piano di test

Vedi paragrafo 2.2.4.3.



2.3.2. Documentazione Utente

La documentazione utente verrà realizzata secondo quanto specificato al paragrafo 4.3 del capitolato tecnico. La progettazione di nuove funzioni o la modifica delle esistenti, dovrà comprendere la definizione della tipologia di documentazione da produrre, che a seconda dell'ambito applicativo, potrà avere diversi gradi di articolazione, come, ad esempio, la differenziazione per tipologia di utente o la presenza della descrizione analitica degli algoritmi sottostanti.

Tale valutazione risulterà fondamentale anche in sede di stima degli oneri di sviluppo.

2.4. Sicurezza delle Informazioni

SIATec ha conseguito e mantiene le seguenti certificazioni:

- ✓ Certificato ISO 9001:2015
- ✓ Certificato ISO IEC 27001:2013

La conformità ai requisiti delle norme vale per i seguenti campi applicativi: consulenza, progettazione, sviluppo, assistenza e commercializzazione di sistemi software, sistemi gestionali e contabili, e soluzioni hardware/software per sistemi di automazione industriale e relativa formazione. (IAF: 33, 35, 37, 29).



2.4.1. Subentro ai Servizi

Per il subentro ai servizi si deve considerare la presenza di funzioni Ad Hoc Enterprise personalizzate di cui non sono disponibili i sorgenti.

Si prevedono quindi le seguenti attività:



- ✓ Analisi del grado di utilizzo delle funzioni standard con i referenti Fondimpresa per le diverse aree applicative
- ✓ Analisi delle funzioni personalizzate, per quanto riguarda l'interfaccia utente con i referenti Fondimpresa per le diverse aree applicative
- ✓ Analisi delle funzioni personalizzate per quanto riguarda la componente banca dati.
- ✓ Analisi di eventuali richieste di assistenza pendenti
- ✓ Analisi di altre questioni aperte, classificate per priorità.

Per le funzioni applicative personalizzate verrà redatto un documento con gli elementi raccolti, che costituirà una utile base informativa per eventuali iniziative MEV.

È infine auspicabile che i fornitori attuali ed uscenti, siano disponibili per un passaggio di consegne, che sveltisca il processo di presa in carico dei servizi.

2.4.2. Affiancamento a fine contratto

Sarà cura di SIATec, provvedere con il dovuto anticipo, alla chiusura di tutti gli sviluppi per mezzo di una opportuna pianificazione.

SIATec garantirà pieno supporto ai fornitori entranti per garantire la piena presa in carico dei servizi.

Per quanto riguarda gli sviluppi evolutivi, a seguito della consegna della documentazione e dei sorgenti da parte di Fondimpresa ai fornitori entranti, SIATec garantirà e richiederà ai nuovi affidatari alcuni incontri dedicati all'installazione ed al test dei sorgenti.

Ciò da un lato velocizzerà la presa incarico dei programmi da parte dei nuovi fornitori e dall'altro certificherà il buon esito e la correttezza del passaggio di consegne.

Le conclusioni di questa attività di verifica e trasferimento consegne verranno riassunte in un verbale che dovrà essere sottoscritto da SIATec, i nuovi affidatari e da Fondimpresa.

2.5. Risorse professionali

Le risorse messe a disposizione sono variegate, complementari e contraddistinte da un alto grado di specializzazione nella specifica area di competenza.

Diverse sono le attività da svolgere, connesse a quanto previsto dal presente incarico, per le quali SIATec fornisce specifiche competenze:

- ✓ Assistenza per quanto concerne l'uso delle funzioni applicative
- ✓ Consulenza applicativa, per la definizione di procedure, in termini di funzioni applicative, a supporto di specifiche esigenze gestionali
- ✓ Formazione del personale
- ✓ Consulenza specifica in ambito contabile, amministrativo e finanziario.

Per l'area sviluppo:

- ✓ Progettazione e sviluppo software in ambito Ad Hoc/CodePainter per la realizzazione di funzioni personalizzate



- ✓ Progettazione e sviluppo software su altre piattaforme (Java, .Net, Php ...) per eventuali sviluppi esterni ad Ad Hoc Enterprise (es.: web application o mobile)
- ✓ Progettazione e sviluppo componenti software per l'integrazione di sistemi esterni ad Ad Hoc Enterprise
- ✓ Progettazione e sviluppo banche dati.

Si rimanda ai curriculum allegati per il dettaglio delle competenze disponibili.

2.6. Piano della Qualità (PDQ)

2.6.1. Scopo e campo di applicazione (CONTESTO)

2.6.1.1. Finalità del documento

Questo piano della qualità stabilisce procedure, standard di riferimento e responsabilità nella gestione dei processi oggetto della procedura di selezione per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione ordinaria ed evolutiva del software di gestione contabile Ad Hoc Enterprise di Fondimpresa.

2.6.1.2. Campo di applicazione

Il presente documento potrà essere applicato ai seguenti servizi:

- ✓ Aggiornamento dei programmi
- ✓ Assistenza (Hot-line)
- ✓ Formazione
- ✓ MEV-Manutenzione evolutiva (ATTENZIONE-per questo processo vi è una limitazione nel campo di applicazione in merito al collaudo, per il quale viene applicato quanto disposto nel Capitolato Tecnico al punto 7, redatto da Fondimpresa)
- ✓ MAC-Manutenzione correttiva
- ✓ Subentro
- ✓ Affiancamento a fine contratto.

2.6.1.3. Organizzazione del documento ed eventuali allegati

Il documento è stato redatto sulla base di quanto richiesto dal Capitolato Tecnico paragrafo 6, ma in linea con i requisiti normativi presenti nello schema ISO 9001:2015 (basato su HLS-Hight Level Structure), tanto che tra parentesi accanto a ciascun punto indicato da Fondimpresa, potete trovare in maiuscolo i punti richiesti dallo schema HLS

Il presente documento di rifa' al Sistema Qualità adottato da Siatec, come specificato nei paragrafi che seguono che analizzano in dettaglio ogni singolo processo.

2.6.2. Documenti applicabili e di riferimento. (ATTIVITA' OPERATIVE E SUPPORTO)

Per quanto concerne il presente PDQ si identificano 3 macro-processi per i quali sono previsti, all'interno del sistema qualità aziendale, appositi documenti per la gestione dei processi stessi, come di seguito dettagliato:



- ✓ MAC – Manutenzione correttiva / Hot-line, processo che si riconduce all’attività di assistenza in caso di malfunzionamento o difficoltà nell’uso del gestionale. I documenti che governano questo processo sono:
 - PO 8.2-01 Gestione ordini clienti;
 - PO 8.4-01 Gestione approvvigionamenti;
 - PO 8.5-07 Consulenza/Configurazione Software;
 - PO 8.5-06 Customer Service & Support;
 - MO 8.5-01 Modulo registrazione interventi (questo modulo può essere sostituito dal ticket elettronico del prodotto Manage Engine Service Desk Plus in adozione da parte di Siatec quale elemento migliorativo per la gestione dell’incarico – vedi paragrafo 8 del documento Offerta Tecnica. Il formato elettronico garantisce la gestione delle medesime informazioni del modulo, ma con una gestione molto più performante in quanto il cliente ha piena visibilità di quanto sta accadendo alla propria richiesta, collegandosi con un’interfaccia web).
- ✓ MEV - Manutenzione evolutiva, processo che si rivolge ai nuovi sviluppi richiesti dal Cliente. I documenti a supporto di questo processo sono:
 - PO 8.2-01 Gestione ordini clienti;
 - PO 8.4-01 Gestione approvvigionamenti;
 - PO 8.5-07 Consulenza/Configurazione Software;
 - PO 8.3-01 Progettazione e realizzazione;
 - DO 8.3-01 Specifica e progettazione;
 - DO 8.3-02 Piano di test esecuzione;
 - DO 8.3-03 Collaudo interno (in questo caso, benché’ venga completato il documento del Sistema Qualità aziendale, Siatec adotterà in aggiunta quanto richiesto dal Cliente al punto 7 del Capitolato Tecnico, come da espressa richiesta del cliente stesso nel capitolato tecnico al punto 1.4 – riquadro n.7 della tabella “*Test di sistema - Collaudo*”);
 - DO 8.3-04 Documentazione utente.
- ✓ Formazione, processo che si rivolge alle richieste da parte del Cliente per formare i propri dipendenti sulla base di particolari necessità oppure in seguito ad un’attività MEV. I documenti a supporto di questo processo sono:
 - PO 8.2-01 Gestione ordini clienti;
 - PO 8.4-01 Gestione approvvigionamenti;
 - PO 8.5-08 Servizio di Formazione;
 - MO 8.5-02 Registro presenze corso di formazione;
 - MO 8.5-03 Questionario valutazione corso.
- ✓ Per l’esecuzione del contratto, e quindi a carattere generale vengono adottate le seguenti procedure, così suddivise per argomenti:
- ✓ Tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni della qualità:
 - PO 7.5-01 Gestione dei documenti e delle registrazioni;
 - MO 7.5-01 Elenco documenti e registrazioni
 - IO 7.5-05 Gestione della documentazione di progetto
- ✓ Azioni correttive e piano di miglioramento:
 - MO 10.2-01 Registro non Conformità, Azioni Correttive e Osservazioni;
 - PO 10.2-02 Gestione Incidenti e Data Breach
 - MO 10.2-01 Richiesta azione correttiva
 - MO 10.2-03 Registro Violazioni.
- ✓ Audit:



- PO 9.2-01 Audit interni.
- MO 9.2-01 Programma annuale degli Audit interni.
- MO 10.2-02 Lista di riscontro e rapporto Audit interno;
- MO 10.2-01 Programma Annuale degli Audit interni;
- MO 9.2-02 Lista di riscontro e rapporto di Audit.

2.6.3. Glossario

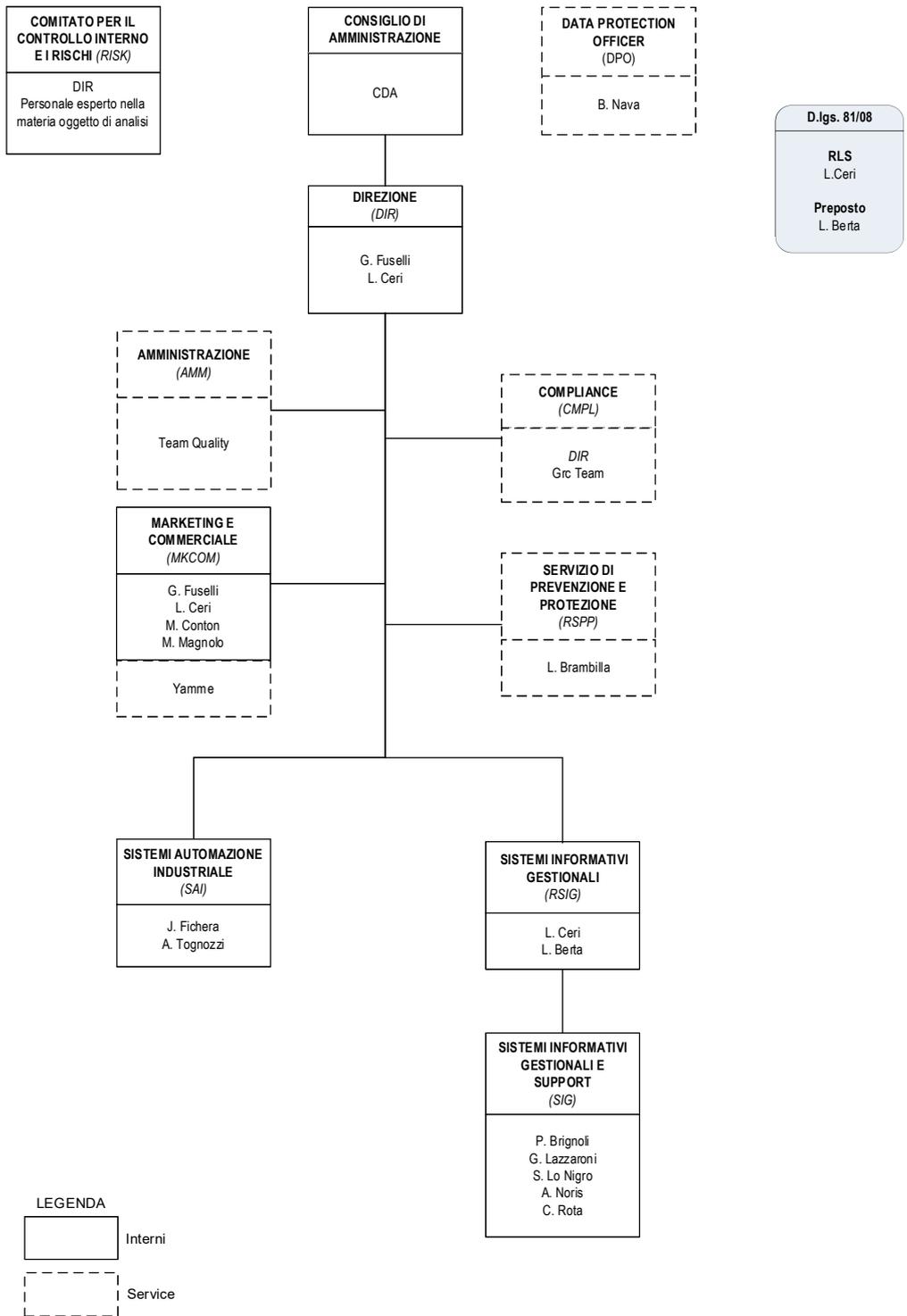
Di seguito una breve descrizione di descrivere abbreviazioni, acronimi, definizioni che sono utilizzate all'interno del Piano della Qualità:

- ✓ PO: Procedura del Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001:2015. Descrive il processo indicando i riferimenti normativi e i documenti da utilizzare;
- ✓ MO: Modulo del Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001:2015. Questo documento è utile per la raccolta di informazioni e quindi quale registrazione della qualità;
- ✓ DO: Format del Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001:2015. Questo documento è utili per dare una traccia dei punti che devono essere compresi in un determinato documento da emettere per un determinato processo;
- ✓ IL: Istruzione di Lavoro del Sistema Qualità aziendale certificato ISO 9001:2015. Descrive passo a passo le attività di un processo, considerandolo un livello di dettaglio delle procedure;
- ✓ MEV – Manutenzione evolutiva (termine presente nel capitolato tecnico del cliente) che indica tutte quelle attività di sviluppo su richiesta da parte del Cliente;
- ✓ MAC – Manutenzione correttiva (termine presente nel capitolato tecnico del cliente) che indica tutte le attività per la risoluzione di un malfunzionamento del sistema gestionale;
- ✓ UM: Unità di Misura per la misurazione degli indicatori di prestazioni;
- ✓ Gg: giorni
- ✓ H: ore
- ✓ N.ro: numero
- ✓ PDQ: Piano della Qualità.



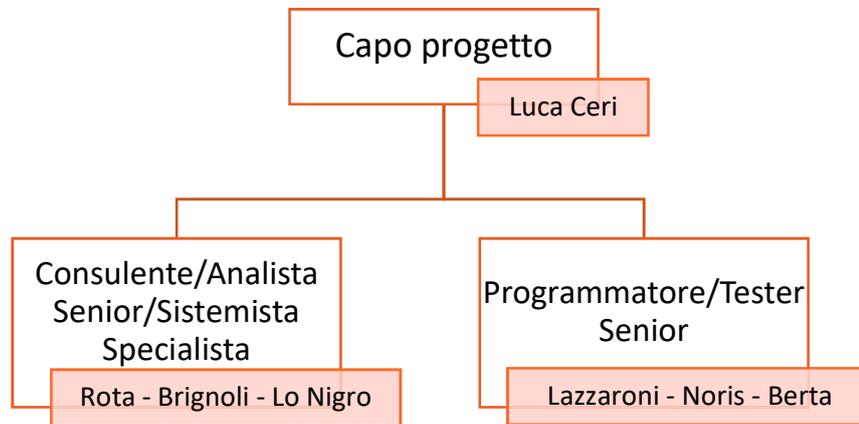
2.6.4. Organizzazione (LEADERSHIP)

Di seguito viene presentato l'organigramma aziendale di Siatec, ove vengono rappresentate tutte le funzioni aziendali:





Di seguito viene presentato l'organigramma funzionale di Siatec, ove vengono rappresentati i collaboratori dedicati a questo Piano della Qualità e le funzioni aziendali specifiche ricoperte da ciascun collaboratore:



Di seguito una breve descrizione dei ruoli identificati:

- ✓ Capo Progetto: ha il ruolo di supervisionare sull'intero processo e di assegnare le attività e i ruoli nello svolgimento di incarichi MEC, MAC e di Formazione;
- ✓ Consulente: ha il ruolo di essere di supporto al cliente nella risoluzione di piccole problematiche non sempre ricondotte a malfunzionamenti, ma quali attività di supporto nell'operatività dei collaboratori del Cliente. E' quindi un collaboratore dedicato alle attività di supporto tecnico, formazione e consulenza applicativa sui software gestionali Zucchetti. In particolare, si occuperà di:
 - Analisi delle esigenze del Cliente;
 - Supporto tecnico specifico;
 - Assistenza telefonica, da remoto e al Cliente;
 - Risoluzione delle anomalie e segnalazione dei malfunzionamenti al team di sviluppo;
 - Semplici attività formative;
 - Consulenza gestionale sui processi gestiti dall'applicativo in uso.
- ✓ Analista Senior/Sistemista Specialista: l'attività principale prevede l'analisi e la stesura della relativa documentazione funzionale per le fasi progettuali di raccolta requisiti, analisi funzionale e test rispetto allo sviluppo richiesti da parte del Cliente.
- ✓ Programmatore: ha come attività principale la programmazione e quindi lo sviluppo in ambiente CodePainter (ambiente di sviluppo per i gestionali di Zucchetti).

2.6.5. Formazione e Addestramento del personale (ATTIVITA' OPERATIVE)

La formazione e l'addestramento del personale verrà pianificato a fronte delle seguenti esigenze:

- ✓ Carenze di conoscenza di alcune procedure operative del programma gestionale esistente
- ✓ A fronte dello sviluppo di nuovi processi nel gestionale.

A fronte della richiesta da parte del Cliente verrà stabilito, in accordo con il cliente, un piano della formazione che conterrà le seguenti informazioni:

- ✓ Scopo / Obiettivo della formazione;
- ✓ Ruoli / collaboratori coinvolti;



✓ Pianificazione delle date.

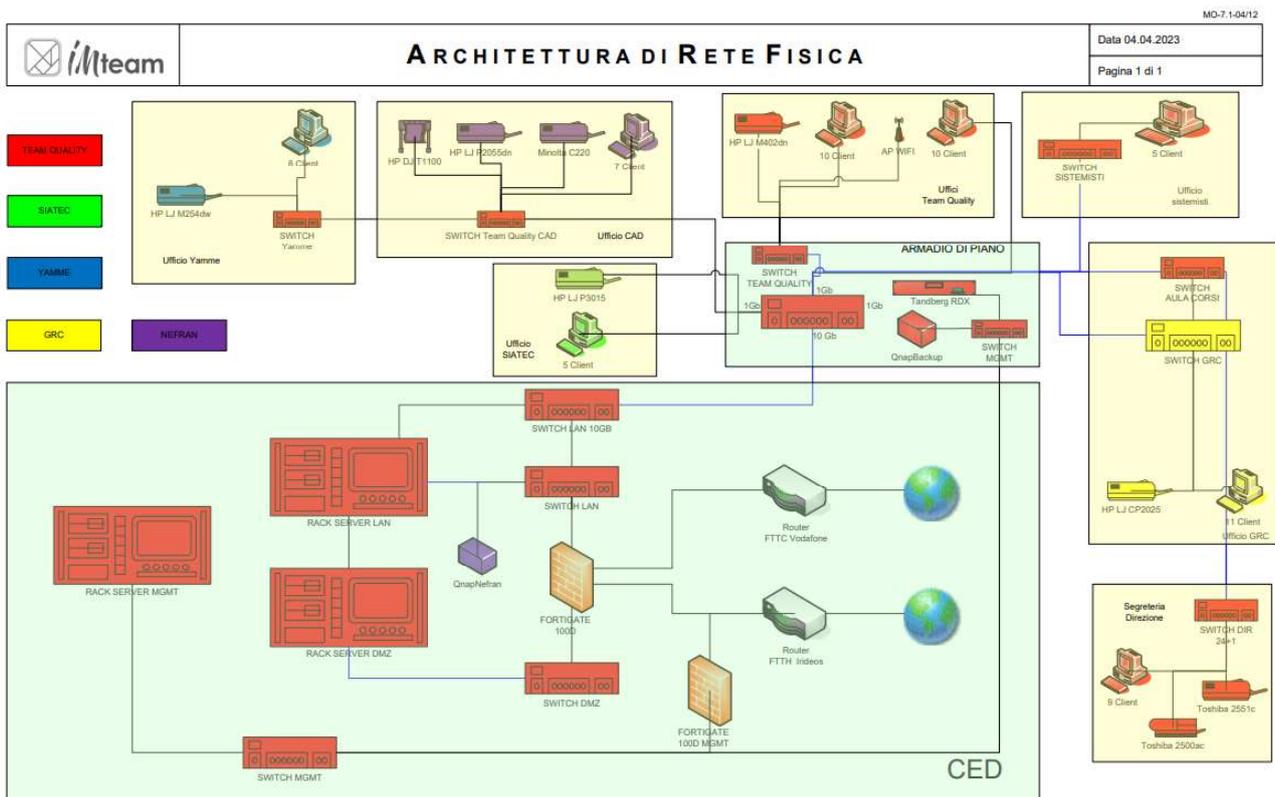
La formazione verrà erogata dai collaboratori identificati dal Capo Progetto in base alle necessità formative. Ad ogni appuntamento formativo verrà somministrato ai partecipanti il modulo “MO 8.5-02 Registro Presenze Corsi Formazione” per la rilevazione delle presenze al corso e al termine del corso stesso verrà consegnato il modulo “MO 8.5-03 Questionario valutazione corso”, al fine di avere un puntuale riscontro sulla formazione erogata.

Il cliente potrà chiedere a Siatec di raccogliere le firme di presenza al corso e le informazioni di valutazione del corso su moduli del proprio Sistema Qualità, affiancando quanto consegnato da Siatec.

2.6.6. Infrastruttura (SUPPORTO)

L’infrastruttura Siatec è parte integrante dell’intera infrastruttura del gruppo IMTeam a cui appartiene.

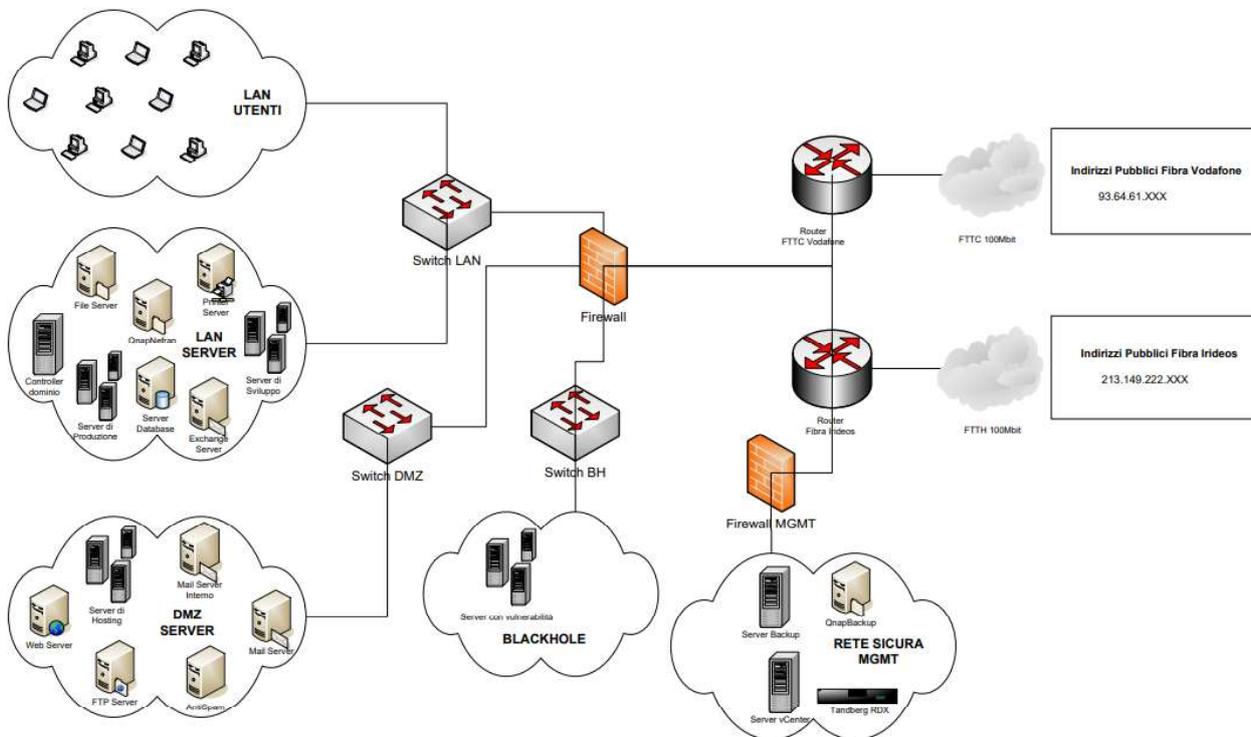
Nella rappresentazione grafica che segue viene evidenziato in verde il gruppo Siatec come da “MO 7.1-04 Architettura di rete fisica” del sistema qualità aziendale.



Nella rappresentazione grafica che segue viene presentata l’architettura di rete logica come da “MO 7.1-03 Architettura di rete logica” del sistema qualità aziendale.



	ARCHITETTURA DI RETE LOGICA	Data 04.04.2023
		Pagina 1 di 1



Inoltre, il sistema qualità contiene i seguenti documenti che descrivono dettagliatamente l'infrastruttura:

- ✓ MO 7.1-1 Elenco Hardware;
- ✓ MO 7.1-2 Elenco Software.

La sede di SIATec è costituita da uffici separati dalle altre aziende del gruppo, quale area riservata per la gestione delle attività su incarico di propri clienti.



2.6.7. Requisiti di qualità. (VALUTAZIONE PRESTAZIONI E MIGLIORAMENTO)

2.6.7.1. Obiettivi e indicatori di qualità.

Il Sistema Qualità prevede la seguente documentazione a supporto:

- ✓ PO 9.1-01 Monitoraggio indicatori di processo
- ✓ IO 9.1-01 Analisi dei dati.

Indicatori di prestazione e Valutazione della qualità.

Gli indicatori interni per i processi oggetto del presente contratto, oltre a quanto stabilito dal capitolato tecnico del cliente, sono:

PROCESSO	UM	DESCRIZIONE INDICATORE
Gestione commessa: Gestione formazione	%	Nr. ore preparazione corsi/nr. ore effettive di formazione
Gestione commessa: Progettazione e realizzazione di sistemi SFW Consulenza Servizi Informatici	%	Nr. giorni di lavoro consuntivati/preventivati
	%	Incidenza nr. ore in esterno (presso il cliente)
Supporto	gg	Tempi medi interventi
	h	Tempi medi di presa in carico della richiesta
Change Managements	N.ro	Nr. cambiamenti potenzialmente critici
	N.ro	Nr. manutenzioni programmate in orario di servizio
Gestione Reclami	N.ro	Nr. di reclami formali da parte del cliente per interruzione del servizio

Si precisa che questa è un'estrapolazione dall'intero sistema di indicatori previsto dal Sistema qualità aziendale, quali indicatori pertinenti per l'implementazione/applicazione del presente Piano della Qualità.

Gestione del rischio.

Il SIATec, ha implementato un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) definito secondo regole e criteri previsti dagli standard internazionali di riferimento (ISO 9001 e ISO 27001), dalla normativa cogente (Reg. 2016/679 – GDPR) e dalle “Best Practice”. Il SGI, attraverso un approccio basato sulla gestione dei rischi, regola le attività organizzative e tecniche in modo sistematico e documentato, allo scopo di raggiungere gli obiettivi strategici, soddisfare i requisiti applicabili, tra cui la sicurezza delle informazioni e la protezione dei dati personali, perseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente, in accordo con il contesto di riferimento e le aspettative delle parti interessate.

“Il risk-based thinking permette all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero far deviare i suoi processi e il suo Sistema di Gestione dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi per



minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità, quando esse si presentano.” (cfr. ISO 9001:2015 - 0.1).

Il principale riferimento per lo sviluppo delle metodologie nei diversi ambiti – qualità, sicurezza delle informazioni e protezione dei dati personali - è costituito dalle linee guida ISO 31000:2018, concepite allo scopo di mettere ogni organizzazione nelle condizioni di individuare, prevenire e gestire i rischi propri del contesto in cui opera, attraverso un approccio strutturato.

“Lo scopo della gestione del rischio è la creazione e la protezione del valore. Migliora le prestazioni, incoraggia l’innovazione e favorisce la realizzazione degli obiettivi.” (cfr. ISO 31000:2018 - 4).

Sono stati inoltre considerati standard di gestione dei rischi correlati alle specifiche tematiche oggetto di analisi:

- ✓ ISO/IEC 27005:2018 - Information technology — Security techniques — Information security risk management.
- ✓ Guidelines for SMEs on the security of personal data processing (December 2016) di ENISA.
- ✓ Handbook on Security of Personal Data Processing (December 2017) di ENISA.

I documenti di riferimento sono:

- ✓ PO-6.1-01 Gestione del Rischio
- ✓ MO-6.1-01 Valutazione del contesto e del rischio
- ✓ MO-6.1-02 Risk Assessment Report
- ✓ MO-6.1-03 Risk Treatment Plan

2.7. Livelli di servizio

La presente offerta recepisce quanto richiesto dal capitolato tecnico (paragrafo 8) per quanto concerne i livelli di servizio relativi a:

- ✓ Servizio di Aggiornamento Programmi
- ✓ Servizio di Assistenza Hot-Line
- ✓ Servizio di Formazione
- ✓ Servizio di Manutenzione Evolutiva (MEV)
- ✓ Attività di Manutenzione Correttiva (MAC).

Pertanto:

Servizio	Indicatore	Metrica	Soglia
SAP	M_SU: tempo di rilascio aggiornamenti di sicurezza/bug (Security Update)	Giornate intercorrenti tra il rilascio di aggiornamenti di sicurezza e l’effettiva installazione	<=1 giorno lavorativo
	M_FU: tempo di rilascio aggiornamenti ordinari (Feature Update)	Giornate intercorrenti tra il rilascio di aggiornamenti di feature e l’effettiva installazione	<=5 giorni lavorativi
Hot-line	S_TPC: tempo di presa in carico della richiesta	Tempo medio di intervento dalla ricezione della richiesta di supporto e la sua presa in	<=1 ora lavorativa



		carico	
Formazione	F-TRLS: Tempo di rilascio progettazione esecutiva	Giornate intercorrenti tra la data di richiesta dell'attività e consegna della progettazione esecutiva	<=2 giorni lavorativi
	F-RTC: Rispetto tempi concordati.	Giornate intercorrenti tra la data erogazione concordata e quella effettiva	0 giorni
MEV	MEV_COLL: Esito Collaudo	Esito della fase di collaudo	POSITIVO
	MEV_TRLS: Tempo di rilascio	Giornate intercorrenti tra la data di fine realizzazione (o fine collaudo per il sottoservizio di collaudo) concordata e quella effettiva	<=1 giorno lavorativo
MAC	MAC_TMI	Tempo medio di intervento dalla ricezione della chiamata di assistenza, documentata per riscontro da parte della struttura preposta dell'Affidatario	<=4 ore lavorative
	MAC_TMRB	Tempo medio di ripristino dall'inizio dell'intervento, per i "malfunzionamenti/interventi bloccanti"	<=4 ore lavorative
	MAC_TMR	Tempo medio di ripristino dall'inizio dell'intervento, per i "malfunzionamenti/interventi non bloccanti"	<=8 ore lavorative

2.8. Elementi migliorativi dell'offerta

2.8.1. Hot-line dati

Tipicamente, i servizi di assistenza, comprendono le attività di supporto relative a quesiti legati all'uso delle funzioni applicative. Le richieste telefoniche e/o per via posta elettronica, devono, di norma, riguardare chiarimenti in merito al funzionamento ed al significato delle funzioni o, in alternativa, possono richiedere indicazioni su come ottenere un risultato, attraverso l'uso di una o più funzioni, tra quelle disponibili.

Nell'ambito della presente proposta, SIATec amplia la propria offerta di servizi compresi nel contratto Hot-line, aggiungendo il supporto alla verifica dei dati gestiti dalla soluzione applicativa.

Utilizzando un tipico esempio, per descrivere l'estensione del servizio, è possibile considerare una squadratura del bilancio di verifica, originato da una o più registrazioni errate. Un prima richiesta di supporto (certamente contemplata dal contratto Hot-line) potrebbe riguardare le funzioni applicative standard da utilizzare per l'identificazione degli errori. Nell'ambito dell'estensione dei servizi Hot-line, Fondimpresa potrà richiedere supporto per l'analisi dei dati. Quindi, attivando un intervento di teleassistenza potrà contare su un supporto per l'identificazione, per l'esempio considerato, delle registrazioni errate.



Il vantaggio, per Fondimpresa, di tale opportunità, risiede nel disporre di un supporto che vanta una decisa conoscenza applicativa e che può mettere in gioco strumenti solitamente non disponibili agli utenti standard, come query, procedure SQL o strumenti di sviluppo.

Considerata, inoltre, la prospettiva di un sistema caratterizzato da funzioni personalizzate, questo servizio assume un ulteriore significato e valore, costituendo un occasionale strumento di indagine per l'identificazione di eventuali anomalie del software, sfuggite ai piani di test e causa di incorrettezza dei dati.

2.8.2. Modalità di accesso ai servizi di assistenza

In aggiunta ai già previsti canali di accesso ai servizi di assistenza (centralino telefonico, indirizzo di posta elettronica dedicato, portale ticket) è disponibile un contatto diretto, via cellulare, con il personale tecnico di riferimento. Tale canale, posto a garanzia delle dichiarate metriche di servizio, consente una immediata segnalazione delle situazioni di blocco ed un canale alternativo a quelli standard nel caso di indisponibilità di quest'ultimi (sistemi/telefonia in manutenzione o temporaneamente non funzionanti).

2.8.1. Celerità delle risposte

Quanto specificato al paragrafo 2.7 Livelli di servizio, esprime in modo chiaro l'importanza che SIATec attribuisce alla presa in carico, alla risposta ed alla risoluzione delle richieste cliente. La predisposizione degli strumenti e soprattutto la strutturazione organizzativa di SIATec è fortemente orientata alla reattività, considerata elemento fondamentale ed imprescindibile per un servizio di qualità.

2.8.2. Omogeneità delle funzioni gestionali

Il sistema Fondimpresa, basato su applicativi verticali integrati, necessita, soprattutto in relazione alle eventuali nuove MEV che richiedono integrazioni o che sono trasversali alle diverse piattaforme, di una progettazione funzionale integrata, che consenta di garantire omogeneità e consistenza sia al sistema informativo nel suo complesso che alle singole componenti verticali.

SIATec, per ambiti di sviluppo non unicamente circostanziati in moduli specifici, ravvisa la necessità di un tavolo di pre-analisi, governato da Fondimpresa, con la partecipazione dei referenti tecnici delle diverse componenti interessate.

- ✓ Progettazione funzionale integrata: Il tavolo tecnico consentirà di pianificare e coordinare la progettazione funzionale integrata del sistema Fondimpresa, assicurando coerenza e coesione tra le diverse componenti verticali e le eventuali nuove MEV (Modalità di erogazione della formazione e-learning), garantendo così un'omogeneità e una consistenza complessiva del sistema informativo.
- ✓ Identificazione e gestione delle integrazioni: Il tavolo tecnico sarà responsabile di individuare le integrazioni necessarie tra le varie piattaforme e applicativi verticali del sistema Fondimpresa. Ciò



permetterà di garantire un flusso fluido di dati e informazioni tra le diverse componenti, ottimizzando l'efficienza complessiva del sistema.

- ✓ **Analisi dei requisiti e delle esigenze:** Attraverso il tavolo tecnico, sarà possibile condurre un'approfondita analisi dei requisiti e delle esigenze, coinvolgendo i referenti tecnici delle diverse componenti interessate, al fine di comprendere appieno le necessità di sviluppo e di definire una strategia condivisa per affrontarle in modo efficace e efficiente.
- ✓ **Governance e coordinamento:** Il tavolo tecnico fornirà un meccanismo di governance e coordinamento per garantire che tutte le parti coinvolte nel processo di sviluppo collaborino in modo sinergico e coeso, evitando duplicazioni e conflitti, e assicurando il raggiungimento degli obiettivi prefissati nel rispetto dei tempi e delle risorse disponibili.
- ✓ **Miglioramento continuo:** Attraverso il tavolo tecnico, sarà possibile promuovere un processo di miglioramento continuo del sistema Fondimpresa e del suo ecosistema di applicativi verticali integrati, consentendo di adattarsi in modo flessibile alle mutevoli esigenze del contesto e alle evoluzioni del settore.

2.8.2.1. Integrazione di Ad Hoc Enterprise con sistemi esterni

Qualora la MEV preveda l'integrazione di Ad Hoc Enterprise con sistemi esterni, è prevista ulteriore documentazione dedicata, composta dalle seguenti parti:

- ✓ Descrizione delle strutture dati di confine
- ✓ Descrizione dei flussi di dati bidirezionali
- ✓ Descrizione della tipologia e periodicità della sincronia
- ✓ Flussi di dati esemplificativi che consentano, ai diversi sistemi coinvolti, di simulare in autonomia l'integrazione.

Tale documentazione consente la validazione delle MEV e quindi il proseguo dei lavori, in modo indipendente dalla complessiva convergenza di tutte le componenti eterogenee in carico ai diversi soggetti coinvolti. Il Contratto di Assistenza in essere garantisce quanto serve per l'eventuale messa in produzione complessiva postuma.

**MODELLO EUROPEO PER IL
CURRICULUM VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **LIVIO BERTA**
Indirizzo **VIA SAN TOMASO DE' CALVI 5/A – 24127 – BERGAMO (BG)**
Telefono **345 3492766**
Fax
E-mail **livio.bera@imteam.it**
Nazionalità **Italiana**
Data di nascita **22/06/1965**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) **01/01/2022 – OGGI**
- Nome dell'azienda e città **SIATEC SRL – Villa d'Almè (BG)**
- Tipo di società/ settore di attività **Software gestionali e automazione**
- Posizione lavorativa **Project Manager e Coordinatore IT**
- Principali mansioni e responsabilità **Configurazione e personalizzazione software gestionali. Progettazione e integrazione software gestionale con Business Intelligence, MES, Industria 4.0, MRP, automazione industriale. Coordinamento area sistemistica**

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Progettazione e Consulenza applicativa	2022/2023	25,000.00 €	VALETUDO SRL	45gg
Coordinamento di progetto Consulenza applicativa Formazione del personale	2022/2023	40,000.00 €	NASTROTEX CUFRA SPA	80gg
	2022/2023	35,000.00 €	CON PLAX NEW PAC SPA	70gg
	2022/2023	30,000.00 €	GREIF ITALY S.R.L.	45gg
	2022/2023	5,000.00 €	SALA PUNZONI SRL	10gg
Progettazione e sviluppo software	2022/2023	30,000.00 €	GREIF ITALY S.R.L.	50gg
	2022/2023	10,000.00 €	NASTROTEX CUFRA SPA	20gg
	2022/2023	10,000.00 €	SALA PUNZONI SRL	20gg
	2022/2023	7,500.00 €	GRUPPO PUBLIONDA SRL	15gg
	2022/2023	8,000.00 €	JINDAL NYLON FILMS SRL	15gg
	2022/2023	6,000.00 €	RADIATORI 2000 S.p.A.	12gg
	2022/2023	5,000.00 €	CEBA SRL	10gg

- Date (da – a) **01/11/2017 – 29/11/2021**
- Nome dell'azienda e città GREIF ITALY SRL – Bottanuco (BG)
- Tipo di società/ settore di attività Packaging industriale
- Posizione lavorativa Process Improvement Coordinator
- Principali mansioni e responsabilità Project leader: DDMRP, Sales & Operation Planning, Transporeon ,IBC collection e grading, Operational Excellence, Business Intelligence

- Date (da – a) **01/07/2011 – 30/10/2017**
- Nome dell'azienda e città GREIF ITALY SRL – Bottanuco (BG)
- Tipo di società/ settore di attività Packaging industriale
- Posizione lavorativa IT Manager
- Principali mansioni e responsabilità Gestione rete aziendale. Implementazione nuovo ERP, implementazione modello SOX Sarbanes-Oxley). Manutenzione hardware e software

- Date (da – a) **01/10/2007 – 30/06/2011**
- Nome dell'azienda e città FUSTIPLAST spa – Bottanuco (BG)
- Tipo di società/ settore di attività Packaging industriale
- Posizione lavorativa IT Manager
- Principali mansioni e responsabilità Implementazione e gestione infrastruttura IT (rete e ERP) in Italia, Germania e Brasile. Manutenzione hardware e software

- Date (da – a) **01/03/1997 – 30/06/2007**
- Nome dell'azienda e città TEAM QUALIY – Villa d'Almè (BG)
- Tipo di società/ settore di attività Consulenza IT e Compliance normativa
- Posizione lavorativa Consulente IT
- Principali mansioni e responsabilità Analisi, sviluppo ed implementazione di soluzioni software personalizzate. Hardware solution provider (network, servers)

- Date (da – a) **01/09/1992 – 28/02/1997**
- Nome dell'azienda e città ISMES spa – Seriate (BG)
- Tipo di società/ settore di attività Studi Idrogeologici, Sistemi di Monitoraggio e modellazione di strutture complesse
- Posizione lavorativa Assistente IT
- Principali mansioni e responsabilità Manutenzione hardware e software. Sviluppo ERP

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
 - 2023 Certificazione tecnica Ad Hoc Revolution Web - Area Installazione e configurazione
 - 2023 Certificazione tecnica Ad Hoc Revolution Web - Area Sviluppo e integrazioni
 - 2021 Lean Six Sigma Green & Black Belt (Six Sigma Academy Amsterdam)
 - 2019 DDMRP (Demand Driven MRP)
 - 2019 CSE (Customer Service Excellence)
 - 2018 Finance for non finance manager
 - 2016 Business & Executive coach course
 - 2014 LEAP (Lead, Explore, Achieve and Perform) course
 - 2012 Lean Manufacturing (OpEx)
 - 1992 Laurea in Scienze dell'Informazione (Milano)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Università degli Studi di Milano



- Principali studi / abilità professionali
oggetto dello studio
- Qualifica o certificato conseguita
- Eventuali livelli nella classificazione
nazionale (se pertinente)

Scienze dell'Informazione

Laurea magistrale



CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Maturate nel corso della vita e della propria esperienza lavorativa, anche se non supportata da attestati o da certificati ufficiali.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

B2

B2

B2

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Mettere in evidenza la propria propensione ai rapporti interpersonali, soprattutto per posizioni che richiedono il lavoro in team o l'interazione con la clientela o partner aziendali.

SVILUPPATA NEGLI ANNI ATTITUDINE A LAVORARE IN TEAM, SIA COME LEADER CHE COME PARTE ATTIVA DI PROGETTI ANCHE MOLTO COMPLESSI

LA POSIZIONE ATTUALE MI PORTA QUOTIDIANAMENTE AD AVERE RAPPORTI CON I CLIENTI, SIA PRESSO LE LORO SEDI CHE DA REMOTO.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Esplicitare le capacità acquisite nell'eventuale coordinamento di altre persone o se incaricato di gestire progetti in contesti aziendali complessi e articolati.

PROBLEM SOLVING, FLESSIBILITÀ, TEAMWORK, LEADERSHIP, ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ, ATTENZIONE AI DETTAGLI

PROJECT LEADER IN INNUMERAVOLI PROGETTI IN DIVERSI AMBITI (ERP, PRODUZIONE, IT)

CAPACITÀ E COMPETENZE

TECNICHE

Eventuale conoscenza di specifici macchinari o tecniche particolari, anche in ambito informatico/gestionali.

Profonda conoscenza sistemi Gestionali Zucchetti Ad Hoc Enterprise e Ad Hoc Revolution. Decennale esperienza di programmazione in vari linguaggi di programmazione tra i quali CodePainter, Microsoft .NET, PHP.

Windows, Mac, Unix and Linux systems, Microsoft Office / Oracle e Microsoft SQL Server

PATENTE O PATENTI

B

Autorizzo al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03



FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome
Indirizzo
Telefono
Fax
E-mail
Nazionalità
Data di nascita

BRIGNOLI PAOLO
VIA ALFREDO PIATTI, 24 – MOZZO (BG)

Italiana

02/10/1965

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a)
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
- Tipo di impiego
- Principali mansioni e responsabilità

2011-

LIBERO PROFESSIONISTA - COLLABORATORE C/O SIATEC SRL- VILLA D'ALMÈ, BERGAMO.

Consulente sistemi gestionali contabili

- Consulenza nell'ambito della implementazione di sistemi gestionali contabili ERP basati sui prodotti Zucchetti Spa: AdHoc Enterprise – AdHoc Revolution – Fatel (Fatturazione elettronica) – Conservazione sostitutiva – InfoBusiness, con particolare attenzione agli aspetti del controllo di gestione (contabilità analitica – magazzino).
- Analisi delle richieste dei clienti e stesura specifiche di sviluppo per personalizzazioni software dei programmi gestionali Zucchetti
- Porting dati da sistemi esterni verso i database dei gestionali Zucchetti tramite procedure in linguaggio T-SQL
- Formazione ed affiancamento del personale aziendale durante le fasi di implementazione dei progetti
- Assistenza postvendita telefonica e tramite connessione da remoto ai clienti

Di seguito, un dettaglio relativo ad alcuni progetti significativi per quanto concerne lo sviluppo e l'assistenza in ambito sistemi gestionali basati sulla suite Ad Hoc di Zucchetti.

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Consulenza applicativa Consulenza contabile Consulenza amministrativa Formazione del personale	Dal 2016 al 2020	€ 45.000,00	Risorse Alternative	90gg
	Dal 2014 al 2020	€ 31.200,00	G.eco Srl	60gg.
	Dal 2011 al 2018	€ 60.000,00	KOS GROUP	120gg
	Dal 2011 al 2018	€ 75.000,00	INTERTEAM SRL	150gg.
	Dal 2011 al 2015	€ 16.500,00	UNIACQUE SPA	30gg
	Dal 2011 al 2020	€ 20.000,00	COES SRL	40gg
	Dal 2011 al 2020	€ 22.000,00	SAT SRL	40gg
	Dal 2013 al 2020	€ 14.400,00	LINEA SERVIZI SRL	30gg

	Dal 2014 al 2020	€ 11.000,00	ECOENERGY SRL	20gg
Attività di Assistenza Hot-line	Dal 2011 al 2020	-	Clienti vari	60gg./anno
Progettazione e sviluppo software	Dal 2011 al 2020	-	Clienti vari	10gg/anno

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Consulenza applicativa Consulenza contabile Consulenza amministrativa Formazione del personale	Dal 2021 ad oggi	€ 75.028,00	Risorse Alternative	82gg
	Dal 2021 ad oggi	€ 60.336,00	G.ECO Srl	63gg.
	Dal 2021 ad oggi	€ 197.420,00	NASTROTEX SPA	20gg
	Dal 2022 ad oggi	€ 24.533,00	ITALIMPIANTI SRL	14gg.
	Dal 2021 ad oggi	€ 90.415,00	FONDIMPRESA	17gg
Attività di Assistenza Hot-line	Dal 2021 ad oggi	-	Clienti vari	60gg./anno
Progettazione e sviluppo software	Dal 2021 ad oggi	-	Clienti vari	10gg/anno

- Date (da – a) **2002-2011**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **TERMIGAS BERGAMO S.p.A.
Via Buratti,21 – BERGAMO**
- Tipo di azienda o settore **Settore metalmeccanico (impianti condizionamento –riscaldamento –idrici – elettrici)**
- Tipo di impiego **Impiegato EDP**
- Principali mansioni e responsabilità
 - responsabile applicativi gestionali su base dati SQL SERVER e ACCESS su sistemi operativi WINDOWS (gestionale AD HOC ENTERPRISE e programma per la gestione del sistema informativo aziendale sviluppato in linguaggio Visual Basic for Application di ACCESS), funzione di supporto software per il personale aziendale (30 utenti);
 - addetto alla gestione della contabilità di magazzino e dei costi delle commesse di lavoro;
 - addetto alla redazione di report di analisi della produzione e statistiche aziendali, tramite l'utilizzo di Microsoft Access e Microsoft Excel su base dati SQL SERVER.

- Date (da – a) **1996-2002**
- Nome e indirizzo del datore di lavoro **G.T.I. GENERAL TECNOIMPIANTI S.r.l.
Via Battisti,102 – BREMBATE DI SOPRA**
- Tipo di azienda o settore **Settore metalmeccanico (impianti condizionamento –riscaldamento –idrici)**
- Tipo di impiego **Impiegato amministrativo**
- Principali mansioni e responsabilità
 - responsabile sistema informatico su rete peer-to-peer WINDOWS 95/98/2000 di 16 Personal Computer, funzione di supporto hardware e software per il personale aziendale, sviluppo di semplici applicativi in ambiente Visual Basic ,Visual Basic for Application (macro per Excel) e database Access;
 - addetto alla gestione della contabilità di magazzino e dei costi delle commesse di lavoro;
 - addetto alla preventivazione relativamente alla definizione dei costi dei materiali;
 - responsabile per l'implementazione del sistema qualità aziendale con l'obiettivo di

conseguire la certificazione di qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001 (Vision 2000).

- Nome e indirizzo del datore di lavoro
Impresa Edile GOTTI G.BATTISTA & FIGLI S.n.c.
Via don Seghezzi,2 – PRESEZZO
- Tipo di azienda o settore
Settore edile
- Tipo di impiego
Impiegato tecnico
- Principali mansioni e responsabilità
impiegato presso il laboratorio geotecnico, dove si eseguono prove geotecniche sui terreni per conto della società ISMES S.P.A. di Bergamo; nel tempo mi è stata affidata la piena responsabilità del laboratorio, con un organico variabile dalle 4 alle 10 unità in funzione dei carichi di lavoro, permettendomi di maturare una buona esperienza sia per quanto riguarda le conoscenze tecniche del settore (anche per quanto riguarda la manutenzione e la taratura delle strumentazioni di laboratorio), sia per la gestione del personale e l'ottimizzazione della produzione nell'ambito di procedure di lavoro dettate da ENEL in qualità di committente principale delle prove eseguite.

- Date (da – a)
1987-1989
- Nome e indirizzo del datore di lavoro
G.T.I. GENERAL TECNOIMPIANTI S.r.l.
Via Battisti,102 – BREMBATE DI SOPRA
- Tipo di azienda o settore
Settore metalmeccanico (impianti condizionamento –riscaldamento –idrici)
- Tipo di impiego
Impiegato amministrativo
- Principali mansioni e responsabilità
 - addetto alla gestione della contabilità di magazzino e dei costi delle commesse di lavoro;
 - addetto alla preventivazione relativamente alla definizione dei costi dei materiali;

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da – a)
Ottobre 2005 – Settembre 2006 – ore totali 1200
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
BERGAMO FORMAZIONE
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
Componenti hardware e software, sistemi operativi di rete, reti, reti avanzate, database, programmazione script, sicurezza informatica.
- Qualifica conseguita
TECNICO SUPERIORE PER I SISTEMI E LE TECNOLOGIE INFORMATICHE (Esperto di reti e di sicurezza)
- Livello nella classificazione nazionale
4° livello classificazione dell'Unione Europea (85/368/CEE)

- Date (da – a)
1979-1984
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
LICEO SCIENTIFICO STATALE "F. LUSSANA" – BERGAMO
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
Diploma di maturità scientifica (50/60)
- Qualifica conseguita
- Livello nella classificazione nazionale

**CAPACITÀ E COMPETENZE
PERSONALI**

MADRELINGUA ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura Buono
- Capacità di scrittura Buono
- Capacità di espressione orale Elementare

FRANCESE

- Capacità di lettura Elementare
- Capacità di scrittura Elementare
- Capacità di espressione orale Elementare

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

- Corso di programmazione base in Visual Basic (ore totali 100) presso BERGAMO FORMAZIONE (anno 2000)
- Frequentazione fino al 3° anno del corso di laurea in Economia e Commercio presso l'Istituto Universitario di Bergamo, sostenendo i seguenti esami:

1. Economia politica 1 (26/30)
2. Economia aziendale (27/30)
3. Matematica generale (21/30)
4. Lingua Inglese (25/30)
5. Storia Economica (27/30)
6. Elaboratori Elettronici (24/30)
7. Statistica I (26/30)
8. Matematica finanziaria I (23/30)
9. Metodi matematici di analisi economica (26/30)
10. Ragioneria I (24/30)

PATENTE O PATENTI

PATENTE C

Paolo Brignoli

CURRICULUM
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Ceri Luca
Indirizzo	Via Cantiere, 14 - Predore (BG)
Telefono	348 761 7727
Skype	ceri.luca
E-mail	lceri@imteam.it
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	12/01/1964

ESPERIENZA
PROFESSIONALE

Marzo 2013 alla data attuale

Siatic srl – Via Sigismondi, 40 Villa d’Almè (BG)
Informatica e Servizi
Responsabile tecnico e Amministratore

Giugno 2004 – marzo 2013

Siatic srl – Via Sigismondi, 40 Villa d’Almè (BG)
Informatica e Servizi
Responsabile tecnico

Coordinamento area sistemi ERP (Enterprise resource planning).
Progettazione, consulenza e sviluppo sistemi ERP.
Business intelligence, integrazione ECommerce ed integrazione dispositivi palmari e tablet.

Marzo 1998 – marzo 2004

Team Quality srl – Via Sigismondi, 40 Villa d’Almè (BG)
Informatica e Servizi
Project manager

Pubblica amministrazione
SISCOTEL: progettazione e gestione finanziamenti regionali per sistemi informativi comunali

Aziende private
Progettazione e sviluppo sistemi informativi tecnico-gestionali integrati.
Gestione finanziamenti PMI (Piccole e Medie Imprese) regionali e provinciali.

Sviluppo e manutenzione di sistemi informativi tecnici basati su banche dati relazionali, nel ruolo di responsabile di progetto con compiti di coordinamento del gruppo di lavoro e gestione economica del budget di commessa.

Attività di docenza in corsi di linguaggio di programmazione Object Oriented per risorse IT di aziende di produzione.

Attività di docenza in corsi di Microsoft Office per personale di aziende di produzione.

Ottobre 1996 - marzo 1998

ITS srl - Via Fermi, Curno (BG)

Informatica e Servizi
Analista programmatore

Sviluppo applicazioni Web e client/server in ambiente mainframe IBM e client Microsoft (DB2, Visual C++, html)

Gennaio 1992 - ottobre 1996

Nous sas Via Cesare Battisti Bergamo

Informatica e Servizi
Coordinatore gruppo software

Sviluppo software in ambito geofisica:

Damsafe (Ismes spa): Modelli qualitativi nello sviluppo di sistemi di supporto alle decisioni per la gestione della sicurezza delle dighe (Unix, c++, Interviews toolkit).

Igor (Ismes spa): A causal modelling framework for the simulation and explanation of the behaviour of structures (Unix, c++, Interviews toolkit, Pro*C).

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1991

*Laurea in Scienze dell'Informazione
Università degli studi di Milano*

Tesi di laurea: Progettazione e realizzazione di un'interfaccia uomo macchina per un sistema basato su conoscenza per la valutazione del rischio sismico di edifici in muratura.

Presso: ISMES SPA

Relatore: prof. Gianni Degli Antoni

1978

*Diploma di maturità scientifica
Istituto Galileo Galilei di Palazzolo s/O (BS)*

CERTIFICAZIONI

16/01/2004

*Microsoft Certified Professional
"Designing and Implementing Web Solutions with Microsoft Visual
InterDev 6.0" (MCP Id. 3115985)*

04/02/2004

*DNV Knowledge Institute
Lead Auditor BS 7799 (Certificate n° 7667-010-04)*

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Madrelingua

Altre lingue

ITALIANO

INGLESE

Buono

Elementare

Buono

FRANCESE

Buono

Elementare

Buono

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

<p>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</p>	<p>Significativa esperienza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In ambito di lavori di gruppo in contesti lavorativi e di tempo libero. - In ambito attività consulenziali, presso aziende private ed enti locali. - Nella gestione e conduzione di gruppi di lavoro - In attività di docenza in percorsi formativi su temi tecnici. - In contatti con la clientela e in trattative commerciali.
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</p>	<p>Ampia esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro in area sistemi ERP, composti da diversi interlocutori, referenti per specifiche aree funzionali, che necessitano di operare in un sistema complesso ed integrato.</p> <p>Partecipazione a corsi di formazione specifici in tema di gestione di gruppi di lavoro e coaching.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</p>	<p>Conoscenza dei sistemi operativi UNIX, DOS e Windows e dei linguaggi di programmazione C, C++, Visual C++/MFC, VisualBasic e Visual Interdev ASP.</p> <p>Conoscenza del linguaggio SQL e basi dati relazionali.</p> <p>Capacità di un avanzato utilizzo dei più diffusi prodotti desk-top in ambiente Windows.</p>
<p>ULTERIORI INFORMAZIONI</p>	
<p>1990 - 1991</p>	<p>Servizio militare assolto presso il Centro Elaborazione Dati del Comando Militare Provinciale di Trento</p>
<p>1998 - 2005</p>	<p>Consigliere della Comunità Montana del Basso Sebino con delega ICT.</p> <p>Progettazione del sistema informatico per la gestione del piano di protezione civile intercomunale.</p> <p>Progettazione portale web istituzionale.</p>
<p>Calcio a 11 da 2011 alla data attuale</p>	<p>Centrocampista metodista</p>
<p>stato civile</p>	<p>RLS - Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.</p>
<p>Patente</p>	<p>Coniugato</p> <p>B</p>



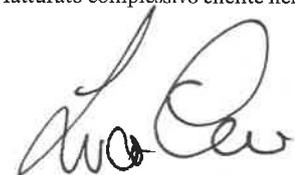
Servizi svolti in ambito sistemi basati su Ad Hoc Enterprise (Durata, Importo, Committente)
Periodo 2006-2020

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Coordinamento di progetto Consulenza applicativa Formazione del personale	2006/2020	€ 140.000,00	NASTROTEX CUFRA SPA	280 gg
	2006/2013	€ 100.000,00	ZAMBAITI CONCEPT SPA	250 gg
	2018/2019	€ 20.000,00	AL-TECH SRL	40 gg
	2014/2018	€ 24.000,00	KOS SERVIZI ARL	50 gg
	2007/2020	€ 45.000,00	RADIATORI 2000 SPA	90 gg
	2010/2013	€ 40.000,00	UNIACQUE SPA	80 gg
Progettazione e sviluppo software	2006/2020	€ 136.400,00	NASTROTEX CUFRA SPA	310 gg
	2006/2013	€ 120.000,00	ZAMBAITI CONCEPT SPA	300 gg
	2018/2019	€ 13.200,00	AL-TECH SRL	30 gg
	2014/2018	€ 13.200,00	KOS SERVIZI ARL	30 gg
	2007/2020	€ 35.200,00	RADIATORI 2000 SPA	80 gg
	2010/2013	€ 39.600,00	UNIACQUE SPA	90 gg
Attività di assistenza Hot-line	2006/2020	-	-	~20 gg /anno

Servizi svolti in ambito sistemi basati su Ad Hoc Enterprise (Durata, Importo, Committente)
Periodo 2021-2023

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Coordinamento di progetto Consulenza applicativa Formazione del personale	2021/2023	€ 48 k	LOGICON SRL	25 gg
	2021/2023	€ 125 k	STEMIN S.P.A.	24 gg
	2021/2023	€ 197 k	NASTROTEX CUFRA SPA	22 gg
	2021/2023	€ 42 k	EL.MA S.R.L.	14 gg
	2021/2023	€ 105 k	RADIATORI 2000 SPA	12 gg
Progettazione e sviluppo software	2021/2023	€ 105 k	RADIATORI 2000 SPA	6 gg
	2021/2023	€ 42 k	EL.MA S.R.L.	14 gg
	2021/2023	€ 197 k	NASTROTEX CUFRA SPA	12 gg
Attività di assistenza Hot-line	2021/2023	-	-	~8 gg. /anno

L'importo è il fatturato complessivo cliente nel periodo



MODELLO EUROPEO PER IL CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **LAZZARONI GIOVANNI**
Indirizzo **ZGORNJE SKOFIJE 117E - 6281 – SKOFIJE (SLO)**
Telefono **+386 41859985**
Fax
E-mail **GLAZZARONI@IMTEAM.IT**

Nazionalità **ITALIANA**
Data di nascita **08/08/75**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) Da 2016 a oggi
 - Nome dell'azienda e città Libero professionista - Siatec Srl Via Sigismondi 40—24018 Villa d'Almè (BG)
 - Tipo di società/ settore di attività Software Developer
 - Posizione lavorativa Software Developer
 - Principali mansioni e responsabilità Sviluppo di verticalizzazioni in CodePainter e SitePainter per Gestionali Zucchetti
-
- Date (da – a) Da 2002 a 2016
 - Nome dell'azienda e città Siatec Srl
 - Tipo di società/ settore di attività Informatica e servizi
 - Posizione lavorativa Software Developer
 - Principali mansioni e responsabilità Sviluppo di verticalizzazioni in CodePainter e SitePainter per Gestionali Zucchetti

Di seguito, un dettaglio relativo ad alcuni progetti significativi per quanto concerne lo sviluppo e l'assistenza in ambito sistemi gestionali basati sulla suite Ad Hoc di Zucchetti.

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Progettazione e sviluppo software	2006/2020	€ 360.000,00	STI SRL	900gg
	2003/2008	€ 80.000,00	ZAMBAITI CONCEPT SPA	200gg
	2011/2020	€ 96.000,00	SALA PUNZONI SRL	240gg
	2003/2012	€ 72.000,00	GRUPPO PUBLIONDA SRL	180gg
	2007/2020	€ 80.000,00	RADIATORI 2000 SPA	200gg
	2010/2013	€ 96.000,00	UNIACQUE SPA	240gg
Attività di assistenza Hot-line	2006/2020	-	-	~20/anno

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Progettazione e sviluppo software	2021/2023	€ 90.415,00	FONDIMPRESA	179gg
	2021/2023	€ 125.475,00	STEMIN S.P.A.	106gg
	2021/2023	€ 92.431,00	SALA PUNZONI SRL	43gg
	2021/2023	€ 104.474,00	COES SRL	16gg
	2021/2023	€ 102.624,00	STI SRL	57gg
	2021/2023	€ 9.920,00	CCI ITALY SRL	23gg
Attività di assistenza Hot-line	2021/2023	-	-	~15/anno

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio

2010 Corso CodePainter

Zucchetti

Sviluppo Software su piattaforma CodePainter

- Date (da – a)

- Nome dell'azienda e città

- Tipo di società/ settore di attività

- Posizione lavorativa

- Principali mansioni e responsabilità

Da 1998 a 2002

IT&T Srl

Assistenza e vendita apparati IT e Telefonia

IT Manager

Assistenza HW/SW presso vari clienti e progetti (Centro-Nord Italia)

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio

MADRELINGUA

2016 Corso SitePainter

Zucchetti

Sviluppo Software su piattaforma SitePainter

Italiana

PATENTE O PATENTI

B

Autorizzo al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03

**MODELLO EUROPEO PER IL
CURRICULUM VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **LO NIGRO STEFANO**
Indirizzo **VIA PADOVA, 7 – 24047 TREVIGLIO (BG) - ITALIA**
Telefono **+39 335 1099966**
Fax
E-mail **slonigro@imteam.it**

Nazionalità Italiana
Data di nascita 08/10/1970

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a) Da 01/2018 ad oggi
• Nome dell'azienda e città TEAM QUALITY srl – Villa d'Almè (BG)
• Tipo di società/ settore di attività Consulenza Informatica Hardware/Software
• Posizione lavorativa Consulente
• Principali mansioni e responsabilità Coordinamento dell'attività sistemistica, analisi sistemi

• Date (da – a) Da 01/2015 ad oggi
• Nome dell'azienda e città SIATec srl – Villa d'Almè (BG)
• Tipo di società/ settore di attività Sistemi Informativi Aziendali e automazione industriale
• Posizione lavorativa Consulente analista
Analisi dei processi aziendali, implementazione e startup di sistemi ERP per l'area amministrazione, contabilizzazione industriale, logistica, magazzino, ciclo attivo/passivo, produzione.

Di seguito, un dettaglio relativo ad alcuni progetti significativi per quanto concerne lo sviluppo e l'assistenza in ambito sistemi gestionali basati sulla suite Ad Hoc di Zucchetti.

Periodo: 2015/2019

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Consulenza applicativa	2015/2016	€ 30.000,00	Nastrotex spa	60gg.
Consulenza contabile	2016/2017	€ 22.000,00	Risorse Alternative srl	40gg.
Consulenza amministrativa	2016/2017	€ 15.000,00	Cosmetica Italia	30gg.
Formazione del personale	2018/2019	€ 5.500,00	G.Eco srl	10gg.
Attività di assistenza Hot-line	2016/2019	-	Clienti vari	60gg/anno

Periodo: 2020/2023

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Consulenza applicativa Consulenza contabile Consulenza amministrativa Formazione del personale	2020/2023	€ 90.415,00	Fondimpresa	60gg.
	2020/2023	€ 41.430,00	Max Color srl	18gg.
	2020/2023	€ 197.420,00	Nastrotex spa	9gg.
	2020/2023	€ 19.001,00	Nextheat srl	8gg.
	2020/2023	€ 25.076,00	Re-Co srl	6gg.
Attività di assistenza Hot-line	2020/2023	-	Clienti vari	45gg/anno

- Date (da – a)
- Nome dell'azienda e città
- Tipo di società/ settore di attività
- Posizione lavorativa
- Principali mansioni e responsabilità

Da 2020 ad oggi (Consulente) / Da 05/2017 ad 02/2020 (Impiegato)
 PLASTMET srl – Cassano d'Adda (MI)
 Metallizzazione e Verniciatura
 Consulente / Impiegato Quadro
 Responsabile Amministrativo / Responsabile IT
 Gestione operativa amministrazione, Controllo di Gestione, Contabilità Industriale, tenuta rapporti con Istituti Bancari. Amministratore di Sistema.

- Date (da – a)
- Nome dell'azienda e città
- Tipo di società/ settore di attività
- Posizione lavorativa
- Principali mansioni e responsabilità

Da 1997 a 04/2015
 SUPERFLEX srl – Treviglio (BG)
 Idrotermosanitaria
 Impiegato Quadro
 Responsabile Amministrativo / Responsabile Sistema Qualità ISO 9001
 Gestione e coordinamento ufficio contabile, Controllo di Gestione, Gestione rapporti con Agenti, Gestione rapporti con Istituti di Credito.
 Responsabile SGQ, redazione e mantenimento manuali, procedure, istruzioni di lavoro.
 Audit interni.

- Date (da – a)
- Nome dell'azienda e città
- Tipo di società/ settore di attività
- Posizione lavorativa
- Principali mansioni e responsabilità

Da 1996 a 1997
 ARLAVES srl – Treviglio (BG)
 Industria Farmaceutica
 Impiegato
 Gestione ordini clienti e Magazzino, Gestione capitolati.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio
- Qualifica o certificato conseguita
- Eventuali livelli nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)

Dal 09/2002 al 09/2002
 IMQ Italia – Milano (MI)
 L'Audit Interno
 Attestato valutatore interno
 Dal 10/1999 al 11/1999



- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
ICIM – Milano (MI)
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio
Le verifiche Ispettive dei Sistemi Qualità
- Qualifica o certificato conseguita
Attestato valutatore interno
- Eventuali livelli nella classificazione nazionale (se pertinente)

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
Dal 10/1989 al 06/1995
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
Università degli Studi di Bergamo
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio
Corso di Laurea in Economia e Commercio, Indirizzo Gestionale
- Qualifica o certificato conseguita
Laurea in Economia e Commercio
- Eventuali livelli nella classificazione nazionale (se pertinente)

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente)
Dal 09/1984 al 06/1989
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
Istituto Tecnico Commerciale Oberdan - Ragioneria
- Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio
Diploma di Ragioneria
- Qualifica o certificato conseguita
- Eventuali livelli nella classificazione nazionale (se pertinente)

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Maturate nel corso della vita e della propria esperienza lavorativa, anche se non supportata da attestati o da certificati ufficiali.

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONA

BUONA

BUONA

CAPACITÀ E COMPETENZE

RELAZIONALI

Mettere in evidenza la propria propensione ai rapporti interpersonali, soprattutto per posizioni che richiedono il lavoro in team o l'interazione con la clientela o partner aziendali.

Entusiasmo, dinamismo, spirito d'iniziativa, predisposizione al lavoro di gruppo e forte attitudine a lavorare per obiettivi sono le principali caratteristiche che mi contraddistinguono sia nell'ambito lavorativo sia in quello personale. Sono sempre spinto da una forte voglia di conoscere ed imparare e la passione per ciò che faccio ha accresciuto le mie competenze ed ha sempre rappresentato un presupposto fondamentale per la crescita personale e professionale.

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

L'esperienza maturata in realtà aziendali molto diverse tra loro mi ha fatto acquisire diverse competenze sull'organizzazione del lavoro e dei processi lavorativi.



Esplicitare le capacità acquisite nell'eventuale coordinamento di altre persone o se incaricato di gestire progetti in contesti aziendali complessi e articolati.

CAPACITÀ E COMPETENZE ---

TECNICHE

Eventuale conoscenza di specifici macchinari o tecniche particolari, anche in ambito informatico/gestionali.

CAPACITÀ E COMPETENZE ---

ARTISTICHE

*(se inerenti alla professione ricercata)
Eventuali abilità in ambito musica, scrittura, grafica, disegno ecc.*

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE
Eventuali altre competenze che si vogliono mettere in risalto anche se non strettamente collegate con la posizione ricercata.

Nel mio tempo libero mi occupo principalmente di Fotografia (passione che coltivo fin da bambino), Lettura (soprattutto saggi su Spiritualità), Musica e Cinema.

PATENTE O PATENTI Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI --

ALLEGATI ---

Autorizzo al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03



MODELLO EUROPEO PER IL
CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **NORIS ANDREA**
Indirizzo **VIA LEGNANO,28 – 24124 – BERGAMO**
Telefono **3396312909**
Fax
E-mail **anoris@imteam.it**
Nazionalità **ITALIA**
Data di nascita **25/11/1979**

ESPERIENZA LAVORATIVA

- Date (da – a) 2008-2024
- Nome dell'azienda e città Siatec – gruppo Imteam - Bergamo
- Tipo di società/ settore di attività Commercio
- Posizione lavorativa Impiegato
- Principali mansioni e responsabilità Assistenza Help Desk su sistemi Adhoc Revolution, Adhoc Revolution Web, Adhoc Enterprise e Fatturazione Elettronica.
Programmatore/Tester Senior
Implementazione soluzioni personalizzate per programmi gestionali.

Di seguito, un dettaglio relativo ad alcuni progetti significativi per quanto concerne lo sviluppo e l'assistenza in ambito sistemi gestionali basati sulla suite Ad Hoc di Zucchetti.

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Sviluppo software in ambito Ad Hoc Enterprise Ad Hoc Revolution	2015/2018	€ 32.000,00	RADIATORI 2000 SPA	80gg.
	2011/2014	€ 20.000,00	UNIACQUE SPA	50gg.
	2010/2020	€ 30.000,00	COES SRL	75gg.
	2011/2020	€ 28.000,00	SALA PUNZONI SPA	70gg.
	2011/2020	€ 28.000,00	NASTROTEX CUFRA SPA	70gg.
	2014/2020	€ 24.000,00	PENTAPACKA GING SRL	60gg.
Attività di assistenza Hot-line	2010/2020	-	-	~150/anno

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Sviluppo software in ambito Ad Hoc Enterprise Ad Hoc Revolution	2021/2023	€ 105.849,00	RADIATORI 2000 SPA	25gg.
	2021/2023	€ 104.474,00	COES SRL	15gg.
	2021/2023	€ 92.431,00	SALA PUNZONI SPA	15gg.
	2021/2023	€ 197.420,00	NASTROTEX CUFRA SPA	15gg.
	2021/2023	€ 37.000,00	PENTAPACKA GING SRL	35gg.
Attività di assist. Hot-line	2021/2023	-	-	~75/anno

- Date (da – a) 2006-2007
 - Nome dell'azienda e città Termigas S.p.a. - Bergamo
 - Tipo di società/ settore di attività Commercio
 - Posizione lavorativa Impiegato
 - Principali mansioni e responsabilità Tecnico Informatico – Ufficio EDP
-
- Date (da – a) 2004-2005
 - Nome dell'azienda e città Novem Car Interior Design S.p.a.
 - Tipo di società/ settore di attività Produzione interni per auto fascia medio-alta
 - Posizione lavorativa Responsabile linea Land Rover
 - Principali mansioni e responsabilità Responsabile catena produttiva "Kit" per Land Rover
-
- Date (da – a) 2000-2003
 - Nome dell'azienda e città Nocera Informatica S.r.l.
 - Tipo di società/ settore di attività Commercio
 - Posizione lavorativa Impiegato
 - Principali mansioni e responsabilità Sviluppatore minutatore programmi assicurativi AXA

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (dal – al o attualmente se si tratta del proprio impiego corrente) 1994-1999
- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione ITIS P.Paleocapa – Bergamo
 - Principali studi / abilità professionali oggetto dello studio Perito Informatico
 - Qualifica o certificato conseguita Diploma

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

Organizzato, attento, puntuale, motivato e concreto

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

BUONO

ELEMENTARE

ELEMENTARE

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Ottima capacità di relazionarmi con le persone e lavorare in gruppo

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Empatia e flessibilità
 Capacità di lavorare in autonomia gestendo diverse attività
 Organizzazione e gestione dei tempi
 Rispetto delle tempistiche date
 Buona resistenza allo stress



**CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE**

Programmazione SQL
Programmazione CODEPAINTER e Visual Fox Pro
Ottimo utilizzo/gestione pacchetto Office e Posta Elettronica

ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE

Conoscenza Contabilità Base, Ciclo Acquisti/Vendite e Produzione
Buona capacità di problem solving

PATENTE O PATENTI

Patente B, Automunito

ULTERIORI INFORMAZIONI

Appassionato e praticante di sport (Calcio, Corsa, Nuoto ...)
Autorizzo al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla Legge 196/03



INFORMAZIONI PERSONALI

Rota Chiara



📍 Via Botta, 43 - 24030 - Capizzone (Italia)

☎ 3271274155

✉ chiamamirota@gmail.com

Sesso Femminile | Data di nascita 28/11/1986

05/05/2017 - oggi

Consulente

Siatic srl, Villa d'Almè (BG – Italia)

Formazione ed assistenza telefonica del personale di aziende clienti circa l'utilizzo dei software Ad Hoc Revolution, Ad Hoc Enterprise, Comunicazione Analitica Dati Iva, gestionali di Zucchetti Spa per contabilità/produzione.

Raccolta, analisi e soluzione problemi e richieste clienti.

Gestione ordini licenze software.

Di seguito, un dettaglio relativo ad alcuni progetti significativi per quanto concerne lo sviluppo e l'assistenza in ambito sistemi gestionali basati sulla suite Ad Hoc di Zucchetti.

SERVIZI	DURATA	IMPORTO	COMMITTENTE	GG/UOMO
Consulenza applicativa Consulenza contabile Consulenza amministrativa Formazione del personale	2018/2019	€ 27.500,00	MAX COLOR SRL	55gg.
	2017/2018	€ 10.000,00	STI SRL	50gg.
	2018/2019	€ 10.560,00	CRIMAR MECCANICA SRL	22gg.
	2018/2019	€ 10.000,00	NASTROTEX CUFRA SPA	20gg.
	2018	€ 11.000,00	LOGICON SRL	20gg.
	2019	€ 10.000,00	AL-TECH SRL	20gg.
	2017/2019	€ 16.320,00	BORSAN SRL	34gg.
Attività di assistenza Hot-line	2017/2020	-	Cienti vari	120/anno
Consulenza applicativa Consulenza contabile Consulenza amministrativa Formazione del personale	2021/2023	42.673,00 €	EL.MA SRL	23 gg.
	2021/2023	105.849,00 €	RADIATORI 2000 SRL	20 gg.
	2021/2023	48.023,00 €	LOGICON SRL	18gg.
	2021/2023	197.420,00 €	NASTROTEX SPA	11 gg.
Attività di assistenza Hot-line	2017/2020	-	Cienti vari	64/anno

01/07/2016–05/05/2017

Impiegata

Casera Monaci srl , Almenno S. Salvatore (BG – Italia)

Amministrazione tentata vendita per gli agenti sia della sede di Bergamo che di Milano, con gestione clienti, registrazione pagamenti, prima nota e creazione carico merci.

Elaborazione di bolle e fatture di vendita con Gestionale2 di Zucchetti

Controllo fatture acquisto

Gestione estratti conto clienti

Compilazione registro corrispettivi



- 15/03/2016–30/06/2016 **Impiegata d'ufficio**
Acli Service Bergamo srl , Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30
- 01/04/2015–24/07/2015 **Impiegata d'ufficio**
Acli Service Bergamo srl , Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30 e iuc
- 07/03/2011– al 03/11/2014 **Assistente direzione, controllo buste paga, gestione sito, gestione nuove iscrizioni e settore comunicazione**
Federmanager Provincia di Bergamo, Bergamo (Italia)
Controllo della correttezza delle buste paga dei dirigenti con controllo contributi, rispetto trattamento minimo complessivo di garanzia, correttezza ferie e permessi.
Verifica e calcolo del trattamento di fine rapporto, calcolo della mensilità pesante e del preavviso, nonché dell'indennità supplementare ex art. 19.
Calcolo costo aziendale lordo.
Gestione del back office del sito internet dell'Associazione con aggiornamento dei contenuti e creazione nuove pagine.
Gestione dei soci con accettazione delle nuove iscrizioni e gestione dei pagamenti delle quote associative annuali.
Gestione dell'agenda e degli eventi della direzione.
Invio newsletter e comunicazione con Associati.
Rassegna stampa.
Gestione eventi tempo libero.
Gestione ed organizzazione aula per corsi disoccupati.
- 03/2010–06/2010 **Impiegata d'ufficio**
AssiCisl Bergamo, Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30, red, ici, isee, unico.
- 03/2009–06/2009 **Impiegata d'ufficio**
AssiCisl Bergamo, Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30, red, ici, isee, unico.
- 03/2007–06/2007 **Impiegata d'ufficio**
AssiCisl Bergamo, Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30, red, ici, isee, unico.
- 03/2006–06/2006 **Impiegata d'ufficio**
Obiettivo Lavoro, Bergamo (Italia)
Compilazione modelli 7.30, red, ici, isee, unico.
- 2008 **Insegnante**
Istituto d'istruzione superiore G. Oberdan di Treviglio, Treviglio (Italia)
Durante lo stage mi sono occupata di somministrazione dei test di livello agli studenti delle classi 5 e ho impartito un corso di formazione circa piattaforma e/learning Dokeos alle classi 4.
- 2004 **Impiegata d'ufficio**
C.M.S. S.p.a., Zogno (Italia)
Stage: Emissione e registrazione fatture, gestione banche, versamenti contributi, gestione trasferte dipendenti, registrazioni buoni benzina auto aziendali.

Chiara Rota

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 18/02/2020 GESTIONALI AD HOC: Contabilizzazione Avanzata / formazione tecnica
- 17/09/2019 FORMAZIONE I.R. per l'emissione dei certificati digitali
- 14/06/2019 GESTIONALI ADHOC: contabilizzazione assistita
- 20/03/2019 CONSERVAZIONE DIGITALE DELLE FATTURE ELETTRONICHE
- 24/10/2018 GESTIONALI AD HOC: la Fatturazione Elettronica / formazione tecnica/normativa
- 21/06/2018 ADHOC: Fatturazione Elettronica / formazione tecnica
- 05/2018 GDPR Privacy Manager
DNV GL
- 04/05/2018 DIGITAL HUB/FATTURAZIONE ELETTRONICA / formazione tecnica
commerciale
- 14/02/2018 OMNIA ZUCCHETTI: Corso base MAESTRO (riservato ai clienti) / formazione
tecnica
- 06/09/2017 GESTIONALI AD HOC: funzionalità di Cadi e integrazione con Digital Hub
(Comunicazione dati Fatture) / formazione tecnica
- 26/07/2017 CADI, FATTURAZIONE ELETTRONICA: Digital Hub e nuove funzionalità CADI /
formazione tecnica
- 29/06/2017 CADI e FATTURAZIONE ELETTRONICA: soluzioni commerciali, order entry,
Firma digitale, Digital Hub / formazione tecnico/commerciale
- 22/05/2017 GESTIONALI AD HOC: funzionalità di Cadi e integrazione con Digital Hub (Dati
Liquidazioni periodiche IVA) / formazione tecnica
- 09/05/2017 CADI e FATTURAZIONE ELETTRONICA: Digital Hub, funzionalità CADI per
comunicazione dati liquidazione Iva / formazione tecnica
- 02/2015 Operatore addetto all'assistenza fiscale
Acli Service, Bergamo (Italia)
- 01/2015 Corso buste paga e contributi / Livello base
New Training School, Scuola di formazione
- 10/2014 Corso sviluppo e marketing associativo
Federmanager
- 11/2012 Corso di Comunicazione
Colors Time
- 10/2012 Conoscere la GSR
Federmanager

- 05/2012 Corso di Formazione Assidai
Assidai
- 11/2011 Corso Convenzioni FASI – FEDERMANAGER e GSR FASI / FEDERMANAGER
Federmanger
- 03/2009–11/2010 Management, Finanza e International business. Votazione: 101/110
Università degli studi di Bergamo, Bergamo (Italia)
Le principali conoscenze nel corso della laurea specialistica si sono rivolte ad un approfondimento del bilancio e controllo di gestione, alla finanza aziendale, alle politiche di marketing internazionale nonché ai processi che governano la direzione e la gestione degli intermediari finanziari e i mercati dei capitali. Con i quattro corsi che ho seguito in lingua inglese inoltre ho potuto migliorare, oltre alle mie conoscenze, anche la lingua ed il lavoro in team.
- 10/2005–03/2009 Informatica e comunicazione per la finanza e l'impresa. Votazione: 98/110
Università degli studi di Bergamo, Bergamo (Italia)
Il corso di laurea triennale mi ha permesso di acquisire sia competenze economiche che informatiche. Infatti ho sviluppato competenze sia attinenti alla ragioneria e alla programmazione e controllo, sia all'elaborazione automatica dei dati e alle tecnologie dell'informazione applicate ai processi.
- 01/2006–03/2006 Operatore addetto all'assistenza fiscale
Obiettivo Lavoro Formazione per Cisl, Bergamo (Italia)
- 09/2000–07/2005 Ragioniere e perito commerciale. Votazione: 95/100
Istituto d'istruzione superiore David Maria Turoldo, Zogno (Bg) (Italia)
- 2003 Stage consolidamento lingua francese
Nizza (Francia)
Soggiorno in famiglia francese e corso con insegnanti madrelingua.

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
francese	C1	C1	B1	B1	B2
2003: Certificato di lingua francese: Delf (A2)					
inglese	B2	B2	B1	B1	B2

Livelli: A1/A2: Livello base / B1/B2: Livello intermedio / C1/C2: Livello avanzato
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

- Competenze comunicative Buone capacità comunicative, ampliate durante le mie esperienze lavorative. In particolare nel ruolo di operatore fiscale, costantemente in contatto con il pubblico, nel ruolo di assistente alla direzione durante il quale mantenevo i rapporti con le associazioni esterne ed organizzavo corsi ed eventi, ma anche durante le trasferte presso i clienti e l'assistenza telefonica.
Ottime capacità di ascolto acquisite sia in ambito lavorativo (svolgimento puntuale dei compiti

Chiara Rota

affidatimi dalla direzione, analisi delle esigenze dei clienti), che in ambito di esperienze di volontariato nelle quali è stato necessario comprendere le esigenze dei ragazzi per risolvere al meglio le problematiche poste.

Competenze organizzative e gestionali	<p>Buone competenze organizzative acquisite durante la mia esperienza lavorativa per Federmanager con la gestione dell'agenda della direzione, nonché l'organizzazione dei corsi e degli eventi.</p> <p>Capacità di lavorare in situazioni di stress, legate soprattutto al rapporto con il pubblico e alle scadenze fiscali delle attività lavorative.</p> <p>Capacità di gestione di un gruppo di ragazzi, acquisita durante l'esperienza di animatrice del c.r.e.</p>
Competenze professionali	<p>Ottima conoscenza nella compilazione dei modelli 7.30 e unico.</p> <p>Buona conoscenza del CCNL dirigenti industria.</p> <p>Buona conoscenza della conformazione della busta paga, del calcolo del trattamento di fine rapporto e del preavviso.</p> <p>Ottima conoscenza del sistema di gestione del back office di un sito.</p> <p>Ottima conoscenza della gestione della tentata vendita</p> <p>Ottima conoscenza Ad Hoc Revolution, Ad Hoc Enterprise, Comunicazione Analitica Dati Iva, gestionali di Zucchetti Spa</p>
Competenze informatiche	<p>Ottima conoscenza di tutto il pacchetto Office.</p> <p>Possesso ECDL.</p> <p>Insegnamento con ATM (Access Test Manager) e PSW (Problem Solving Welcome).</p>
Patente di guida	B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Progetti	<p>Ottobre/Novembre 2009: partecipazione Boarding Pass, un passo verso il futuro.</p> <p>Quattro corsi in lingua inglese organizzato dall'Università degli studi di Bergamo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Seminar in Leadership and HRM• Seminar in Knowledge management• Marketing case study seminar• Alliances and networks seminar
Progetti	<p>2008: Partecipazione alla XX edizione del premio marketing (Caso Wind)</p> <p>Sviluppo in team di un piano di marketing per Internet/Key</p>
Progetti	<p>C.r.e.: dalla terza media alla quinta superiore, tutte le estati, esperienza di volontariato presso il centro ricreativo di Petosino, nel quale mi sono occupata, assieme agli altri animatori, della gestione della mia squadra. Inoltre ho fatto parte del gruppo giochi per l'organizzazione delle attività ludiche di tutti i ragazzi del c.r.e.</p>

Appartenenza a gruppi/associazioni	<p>Spazio compiti oratorio di Petosino: aiuto compiti a ragazzi delle scuole elementari/medie.</p> <p>Ciucca Sub Bergamo: associazione sportiva di Apnea.</p>
------------------------------------	---

Dati personali	<p>Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali.</p>
----------------	--