

## **APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **PROFILI PROFESSIONALI**

**GARA A PROCEDURA APERTA EX ART. 60 D.LGS. 50/2016 PER L'ACQUISIZIONE DI UNA SOLUZIONE SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO PER L'INAIL (EX D.LGS. N. 81/08 E S.M.I.)**

**ID 2342**

**Indice**



1.	PROJECT MANAGER.....	4
2.	ANALISTA PROGRAMMATORE .....	6
3.	PROGRAMMATORE .....	8
4.	SYSTEM INTEGRATOR.....	10
5.	SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR .....	13
6.	ENTERPRISE ARCHITECT .....	15
7.	OPERATORE .....	17



## PREMESSA

Il presente documento è redatto sulla base del framework E-CF (European Competence Framework) del Comitato Europeo di Normazione (CEN) e del documento “Competenze Digitali” emesso da AgID nel dicembre 2019 e disponibile anche in Docs Italia.

Le figure professionali necessarie per lo svolgimento dei servizi dovranno aderire ai profili di seguito descritti.

I curriculum vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili secondo quanto previsto dal capitolato e dal contratto, rispettando lo schema di CV Europeo.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali vengono riassunte le attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici in uso e per i diversi servizi oggetto del presente capitolato. È evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al fornitore, per la specifica figura, sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

Le certificazioni possedute dalle risorse per ciascun ruolo dovranno essere mantenute aggiornate e in corso di validità per tutta la durata contrattuale e seguendo l'evoluzione del prodotto/tecnologia/linguaggio a cui si riferiscono. Una certificazione può, nei casi espressamente autorizzati dall'Amministrazione, essere sostituita da comprovate esperienze di almeno 4 anni sul prodotto/tecnologia oggetto della certificazione.

Per progetti di grandi dimensioni, si intendono progetti con almeno 10 risorse impiegate, mentre progetti di medie dimensioni sono considerati progetti con almeno 5 risorse impiegate e progetti con meno di 5 risorse impiegate sono da intendersi come piccoli.

Ogni riferimento ad attività o metodologie basate sull'adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intese in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti da INAIL. Se possedute, queste sono apprezzate come competenze “core” per l'esecuzione della fornitura. Competenze su altri prodotti, non adottati, o su componenti non utilizzate dei prodotti impiegati sono apprezzate in minor misura e comunque solo se associate alle competenze “core”.

Per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

Per laurea si intende la laurea magistrale.

In caso di laurea triennale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa nella funzione.



## 1. PROJECT MANAGER

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER			
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali , adottando e promuovendo metodologie agili			
Missione	Definisce, implementa e gestisce progetti dal concepimento iniziale alla consegna finale. Responsabile dell’ottenimento di risultati ottimali, conformi agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità nonché coerenti con gli obiettivi, le performance, i costi ed i tempi definiti.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizza, coordina e conduce il team di progetto ed il servizio</li><li>• Supervisiona i progressi del progetto</li><li>• Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità</li><li>• Diffonde e distribuisce l’informazione che proviene dal committente</li><li>• Gestisce la nuova applicazione e/o servizio e/o attività</li><li>• Pianifica la manutenzione ed il supporto all’utente</li><li>• Assicura la conformità alle specifiche</li><li>• Aggiorna il progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti</li><li>• Guida il team di lavoro applicando la metodologia agile/tradizionale per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso continuo miglioramento</li></ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.4.	Product/Service Planning	Livello 4
		E.2.	Project and Portfolio Management	Livello 4
		E.3.	Risk Management	Livello 3
		E.4.	Relationship Management	Livello 3
		E.7.	Business Change Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa in materia di privacy.</li><li>• Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici, in materia di CAD.</li><li>• Metodologie di sviluppo e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico).</li><li>• Tematiche applicative gestionali e/o siti web e/o conoscitive e/o ERP e/o cooperazione applicativa e/o ECM, preferibilmente in ambito economico, finanziario, Pubblica Amministrazione, HR e gestione documentale in ambito PA.</li><li>• Tematiche Opensource; particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche.</li><li>• Tematiche di sicurezza applicativa.</li><li>• Tematiche di cloud computing.</li><li>• Tecniche di stima e misura dei progetti.</li><li>• Metodologie di progettazione e sviluppo, delle modalità di test e</li></ul>			

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione di una soluzione software per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro per l'INAIL (ex d.lgs. n. 81/08 e s.m.i.) – ID 2342

Appendice 2 al Capitolato tecnico – Profili professionali

4 di 17



	controllo qualità del software, delle modalità e degli strumenti per il test e controllo qualità su tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del sw (ISO 25000 SQuaRe. CISQ).
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestisce progetti informatici di medie e grandi dimensioni: stima dei costi e delle risorse necessarie, pianificazione delle attività, allocazione risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnazione attività alle risorse, controllo avanzamento delle attività, verifica dei risultati, valutazione misure correttive, consuntivazione, comunicazione con utenza anche a livello dirigenziale;</li><li>• Governa progetti applicativi sia di tipo gestionale, di digitalizzazione dei procedimenti, di front-end digitale, gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni;</li><li>• Utilizza tecniche e prodotti software per project management e risk management;</li><li>• Guida di progetti/attività che comprendano assessment esteso sulla qualità dei prodotti software e/o rilascio di conformità allo standard ISO 25010.</li></ul>
Certificazioni	Ciascun Project Manager deve possedere almeno una certificazione per ognuno dei seguenti gruppi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Project Management: PRINCE2®, PMI/PMP, IPMA, ISIPM</li><li>• Service Management: ITIL 4, COBIT</li></ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione



## 2. ANALISTA PROGRAMMATORE

Titolo del profilo	ANALISTA PROGRAMMATORE			
Descrizione sintetica	Analizza i requisiti utente, in particolare i requisiti non funzionali, e definisce le specifiche software e di sistema della soluzione IT.			
Missione	Progettare/sviluppare/codificare soluzioni ICT, scrivere le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti. Progettare le modifiche del software per la manutenzione correttiva ed adeguativa. Contribuire all’analisi dei nuovi sistemi e alla progettazione del software, partendo dai documenti di analisi e disegno.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinamento di piccoli gruppi di lavoro.</li><li>• Verifica della corretta applicazione di metodi e standard.</li><li>• Sviluppo di analisi tecnica di media complessità.</li><li>• Documentazione procedure.</li><li>• Preparazione di casi di test.</li><li>• Esecuzione di test.</li><li>• Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni.</li></ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.5.	Architecture Design	Livello 3
		B.5.	Documentation Production	Livello 3
		B.6.	Systems Engineering	Livello 4
		E.5.	Process Improvement	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodologie, Tecniche, standard e linee guida per lo sviluppo di applicazioni Cloud native, Cloud-ready, ad alta modularità, scalabilità orizzontale e verticale, ad alta disponibilità.</li><li>• Conoscenze approfondite ed esperienze progettuali nella definizione di architetture complesse di sistemi ICT in ottica Cloud.</li><li>• Linguaggi e piattaforme di sviluppo quali: Html, Html5, CSS, CSS3, XHTML, Ajax, Javascript, Java, ASP, ASP.Net, C#, C++, Visual Basic, VbScript, VB.Net, Asp.NET, .NET, PL/SQL.</li><li>• Linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net.</li><li>• Metodologia di programmazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato.</li><li>• Strumenti di modellazione dati.</li><li>• DBMS Relazionali.</li><li>• Framework per l’elaborazione distribuita di dati (ad es. Hadoop).</li><li>• Database non relazionali.</li><li>• Sistemi di configuration e versioning.</li><li>• Content Management System/ECM.</li><li>• Application Server e Web server.</li><li>• Piattaforma Linux, Microsoft.</li></ul>			



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemi di CRM/ERP.</li><li>• Tecnologie di virtualizzazione (conoscenza base).</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppa modelli per assistere la progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura.</li><li>• Comprende gli impatti che requisiti e cambiamenti hanno sui componenti architetturali (dati, applicazione, sicurezza, sviluppo ecc.) e come incidono sui loro cambiamenti.</li><li>• Progetta e sviluppa componenti software.</li><li>• Esegue e valuta i risultati dei test rispetto alle specifiche.</li><li>• Progetta e Supporta l'esecuzione di test funzionali, di carico, di scalabilità, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e mobile.</li></ul>
Certificazioni	Deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>• ITIL v4 Foundation</li><li>• ISTQB Foundation</li></ul>
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione.



### 3. PROGRAMMATORE

Titolo del profilo	PROGRAMMATORE			
Descrizione sintetica	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente.			
Missione	Assicura la realizzazione e l’implementazione di applicazioni ICT con architetture multi-livello, web-based e cloud-based. Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio. Compila programma di diagnostica e progetta e scrive il software per assicurare il massimo della funzionalità e dell’efficienza. Realizza e/o codifica interfacce web responsive.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo quali: Html, Html5, CSS, CSS3, XHTML, Ajax, Javascript, Java, ASP, ASP.Net, C#, C++, Visual Basic, VbScript, VB.Net, Asp.NET, .NET, PL/SQL.</li><li>• Verifica della corretta applicazione di metodi e standard .</li><li>• Applica le linee guida sulla user experience.</li><li>• Sviluppa software in progetti realizzativi.</li><li>• Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità.</li><li>• Supporta l’esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile.</li><li>• Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net.</li></ul>			
Competenze assegnate	e-CF	B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 3
		B.3.	Testing	Livello 3
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti.</li><li>• Normativa in materia di privacy.</li><li>• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST).</li><li>• Metodologia di programmazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato.</li><li>• Metodologia di analisi e disegno con UML.</li><li>• Strumenti di modellazione dati.</li><li>• DBMS Relazionali (es. Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, SQLite, ecc.).</li><li>• Linguaggi di manipolazione dati (es. SQL, PLSQL, ecc.).</li><li>• Framework per l’elaborazione distribuita di dati (es. Hadoop, Spark, Ceph, ecc.).</li></ul>			





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Database non relazionali (es. Cassandra, MongoDB, HBase, ecc.).</li><li>• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.).</li><li>• Content Management System /ECM.</li><li>• Strumenti di Office Automation.</li><li>• Application Server e Web server.</li><li>• Sistemi operativi (Linux, Microsoft).</li><li>• Tecnologie di virtualizzazione (conoscenza Base).</li><li>• Principali Framework di sviluppo Fronte-End (AngularJS, JQuery, NodeJS, React).</li><li>• Responsive Web Design (JavaScript, CSS3, HTML5, Bootstrap).</li><li>• Sviluppo in architetture distribuite, multi tier e con framework microservizi (RESTful API, Service mesh) .</li><li>• Strumenti e piattaforme di analisi qualità del software (es. SonarQube, CAST, ecc.) e di testing automatico (es. JMeter, Selenium, ecc.).</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizza codice accessibile (Legge n°4/2004) e conforme alla normativa in materia di privacy.</li><li>• Sviluppare le funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP, sistemi cloud-native.</li><li>• Programmare nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste nel capitolato tecnico.</li><li>• Supporta l'esecuzione di test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile.</li></ul>
Certificazioni	Deve possedere almeno una certificazione per linguaggi di programmazione maggiormente diffusi (JAVA, PHP, .NET, ecc...) .
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore o cultura equivalente o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni nella funzione.



#### 4. SYSTEM INTEGRATOR

Titolo del profilo	SYSTEM INTEGRATOR
Descrizione sintetica	È responsabile della corretta integrazione dei sistemi e dei componenti software con i sistemi preesistenti e la loro rispondenza ai requisiti funzionali e non.
Missione	<p>Amministra quotidianamente l'esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance.</p> <p>Gestisce ed opera sul sistema di informazioni in rete, risolvendo problemi ed errori per assicurare definiti livelli di servizio. Monitorizza e migliora le performance della rete.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizza, raccomanda e seleziona piattaforme SW e/o pacchetti/soluzioni conformi ed adeguati agli standard di interconnessione ed ai requisiti di integrazione.</li><li>• Raccomanda strategie di implementazione delle applicazioni di integrazione dei sistemi selezionando tecnologie di componenti e piattaforme adeguate e verifica le capacità e l'operatività dei sistemi integrati rispetto alle esigenze espresse dall'Amministrazione.</li><li>• Seleziona e imposta uno schema di misurazioni, quantificate in modo oggettivo, tale da verificare la correttezza, completezza, sicurezza, efficacia e la qualità del software.</li><li>• Sviluppa piani e procedure di test di tutti i componenti a livello di unità, modulo, sistema e integrazione, effettuando l'analisi del rischio. Presiede alla predisposizione degli ambienti di test ed all'esecuzione dei test, alla verifica dei risultati, alla definizione di attività correttive ed alla riesecuzione sino alla completa rispondenza tecnica e funzionale del software alle specifiche ed ai livelli di servizio.</li><li>• Controlla i sistemi software dopo la messa in produzione per assicurare che operino come previsto e assume la piena responsabilità della verifica di qualità.</li><li>• Identifica, verifica e propone soluzioni per migliorare la produttività dell'utente finale attraverso:<ul style="list-style-type: none"><li>- Uso ottimale di un pacchetto software,</li><li>- Integrazione tra diversi moduli di pacchetti software (se applicabile),</li><li>- Integrazione tra pacchetti software e normali strumenti di office automation.</li></ul></li><li>• Effettua un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso. Predisporre le azioni di riduzione dei rischi.</li><li>• Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo</li></ul>



	sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.			
	<ul style="list-style-type: none"><li>Implementa e gestisce un’infrastruttura datacenter virtualizzata e scalabile in grado di ospitare servizi per il cloud computing.</li></ul>			
Competenze assegnate	e-CF	A.6.	Application Design	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 3
		B.3.	Testing	Livello 2
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
		C.4.	Problem Management	Livello 3
		D.8.	Contract Management	Livello 3
		E.8.	Information Security Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>Sistemi operativi server (es. Linux, Unix, Windows, ecc.).</li><li>Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW.</li><li>Buona conoscenza piattaforme di mercato.</li><li>Ottima conoscenza del mercato del SW.</li><li>Ottima conoscenza del pacchetto SW, soluzioni /prodotti/piattaforme descritte nel Capitolato Tecnico.</li><li>Ottima conoscenza delle tematiche di Processi sottese al contesto di settore richiesto.</li><li>Ottima conoscenza delle tecniche di Modellazione dei processi aziendali.</li><li>Ottima conoscenza delle nuove tecnologie e loro corrispondenza con le esigenze utente.</li><li>Tecniche di implementazione di un pacchetto applicativo.</li><li>Ottima conoscenza delle metodologie di integrazione, in particolare per il package Oracle HR, per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza, di accessibilità, di usabilità e di sicurezza.</li><li>Ottima conoscenza del package Oracle HR.</li></ul>			
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>Installa e aggiorna componenti e software, gestisce server virtuali e integra i processi di automazione.</li><li>Individua e risolve errori di rete e di software eseguendo la diagnostica, documentando i problemi e le risoluzioni, assegnando priorità ai problemi e valutando l'impatto dei problemi stessi sul sistema.</li><li>Partecipa attivamente al processo di migrazione da un’infrastruttura tradizionale basata su apparati ed appliance fisici ad un’infrastruttura virtualizzata e scalabile in cloud.</li><li>Amministra sistemi client-server, identificando e risolvendo problemi di primo livello, richiedendo l’intervento degli specialisti per le problematiche di livello superiore effettuando comunque attività di prevenzione e monitoraggio all’interno dell’infrastruttura esistente.</li></ul>			



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestisce l'integrazione fra containerizzazione e orchestrazione.</li></ul>
Certificazioni	
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione.



## 5. SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR

Titolo del profilo	SPECIALISTA DI PRODOTTO SENIOR		
Descrizione sintetica	Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia.		
Missione	Responsabile delle attività inerenti l'integrazione delle soluzioni tecniche ed il supporto specialistico di prodotto/tematica nell'ambito dell'intervento progettuale. Consulente/Esperto senior di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa anche in contesti di forte innovazione e cambiamento.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collabora con un ruolo di rilievo alla progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT, sia in riferimento a componenti software sia soluzioni "a pacchetto".</li><li>• Redige documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo.</li><li>• Mantiene le componenti software e soluzioni "a pacchetto".</li><li>• Esegue programmi diagnostici per individuare eventuali malfunzionamenti del software.</li><li>• Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard.</li><li>• Valuta un pacchetto software rispetto ai requisiti definiti.</li><li>• Documenta le corrispondenze funzionali di una soluzione "a pacchetto".</li></ul>		
	C.2.	Change Support	Livello 2
	C.3.	Service Delivery	Livello 2
	C.4.	Problem Management	Livello 2
	E.3.	Risk Management	Livello 2
	E.6.	ICT Quality Management	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vasta competenza ICT (software, hardware, reti) e di tecniche di progettazione.</li><li>• Standard di modellizzazione (quali Archimate, BPMN, UML o equivalenti).</li><li>• Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA).</li><li>• Tecniche di disegno di DB relazionali, DB non relazionali e modellazione dei dati.</li><li>• DBMS e linguaggio SQL.</li><li>• Prodotti/tecnologie/metodologie sulle applicazioni di Data Management.</li><li>• Tecniche di integrazione di dati provenienti da sistemi diversi e tecniche di integrazione con le applicazioni esterne</li></ul>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ex art. 60 d.lgs. 50/2016 per l'acquisizione di una soluzione software per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro per l'INAIL (ex d.lgs. n. 81/08 e s.m.i.) – ID 2342

Appendice 2 al Capitolato tecnico – Profili professionali

13 di 17



Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descrivere i sistemi in termini di componenti e flussi logici.</li><li>• Identificare, verificare e proporre soluzioni per migliorare la produttività attraverso:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Uso ottimale di un pacchetto software</li><li>○ Integrazione tra diversi moduli di pacchetti</li><li>○ Soluzioni software (se applicabile)</li><li>○ Integrazione tra pacchetti software e normali strumenti/sistemi di office automation.</li></ul></li><li>• Effettuare un'analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione del software a pacchetto nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso.</li><li>• Collaborare alla predisposizione delle azioni di riduzione dei rischi.</li><li>• Focal point su prodotti /tecnologie e tematiche correlate.</li></ul>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• ITIL foundation</li></ul> <p>L'Amministrazione potrà richiedere, in fase di stipula del Contratto Esecutivo, specifiche certificazioni di prodotto/tecnologia.</p>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione.



## 6. ENTERPRISE ARCHITECT

Titolo del profilo	ENTERPRISE ARCHITECT		
Descrizione sintetica	Progetta e mantiene la Architettura dell'Amministrazione (Enterprise Architecture).		
Missione	Trova l'equilibrio tra le opportunità tecnologiche ed i requisiti dei processi di business. Mantiene una visione unitaria della strategia dell'Amministrazione, dei processi, dell'informazione e del patrimonio ICT. Mette in relazione la missione di business, la strategia ed i processi con la strategia IT.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anticipa le esigenze future e definisce la strategia abilitante per l'evoluzione dell'architettura.</li> <li>• Effettua revisioni post-implementazione per valutare i benefici maturati da nuovi processi e sistemi.</li> <li>• Gestisce la risoluzione di problemi tra più progetti di sviluppo e più programmi all'interno dell'architettura enterprise.</li> <li>• Implementa e mantiene l'architettura Enterprise in accordo con i principi di progettazione stabiliti.</li> <li>• Effettua analisi post-evolutive per valutare i benefici di nuovi processi e sistemi.</li> <li>• Applica un approccio implementativo coerente e consistente considerando processi, funzioni, procedure dell'Amministrazione e la loro interazione.</li> <li>• Disegna ed implementa l'architettura enterprise dell'Amministrazione.</li> </ul>		
Competenze assegnate	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 5
	A.3.	Business Plan Development	Livello 4
	A.5.	Architecture Design	Livello 4
	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 5
	E.8.	Information Security Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e principali architetture cloud-native.</li> <li>• Strumenti per la documentazione di progettazioni architetture (es. Sparx EA o equivalente) e standard di modellizzazione (es. Archimate, BPMN, UML o equivalenti).</li> <li>• Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici, in materia di CAD.</li> <li>• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti.</li> <li>• Normativa in materia di privacy.</li> <li>• Architetture di programmazione a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorse (REST).</li> <li>• Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOAP,</li> </ul>		



	<p>REST/Microservizi).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tecniche e metodologie di analisi organizzativa, di disegno dei processi e gestione del cambiamento organizzativo.</li><li>• Metodologie di Analisi Dati.</li><li>• Change Management e implementazione di nuove strutture organizzative.</li><li>• Tecniche di Problem Solving e di Risk management.</li><li>• Data warehouse, Big data, Business intelligence.</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppa e costruisce modelli basati su Enterprise Framework.</li><li>• Supporta lo sviluppo della strategia IT dell'Amministrazione.</li><li>• Sviluppa modelli di supporto alla progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura.</li><li>• Utilizza le conoscenze acquisite nelle differenti aree tecnologiche coinvolte per progettare l'architettura enterprise.</li><li>• Verifica che le prestazioni dei sistemi integrati corrispondano alle specifiche.</li><li>• Identifica le tecnologie adatte alle scelte architetture dell'Amministrazione.</li><li>• Guida la progettazione di una soluzione architetture complessa.</li></ul>
Certificazioni	<p>Deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Architetture Enterprise: TOGAF, Open CA Master.</li><li>• Service Management: ITIL v4, COBIT.</li><li>• Cloud computing: Cloud Certified Professional (CCP), CompTIA Cloud +, NCTA Cloud Application Architecture, Cloud Credential Council.</li><li>• Sicurezza Informatica: OSWP (Offensive Security Wireless Professional), CISSP - Certified Information Systems Security Professional, Certified Cloud Security Professional (CCSP), CEH - Certified Ethical Hacking.</li></ul>
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione.





## 7. OPERATORE

Titolo del profilo	OPERATORE			
Descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico o via email per clienti su aspetti tecnici.			
Missione	Fornisce assistenza finalizzata sia all'utilizzo delle applicazioni sia alla comprensione del contesto delle procedure supportate. Obiettivo principale è consentire all'utente di massimizzare la produttività attraverso un uso efficiente delle attrezzature ICT o delle applicazioni software.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>Assiste gli utenti nell'uso delle applicazioni per aspetti informativi e funzionali.</li><li>Consiglia gli utenti su un appropriato insieme di azioni.</li><li>Monitora gli eventi critici dall'inizio alla loro risoluzione.</li><li>Scala i problemi non risolti ad un più alto livello di assistenza.</li></ul>			
Competenze assegnate	e-CF	C.1.	User Support	Livello 2
		C.2.	Change Support	Livello 2
		C.3.	Service Delivery	Livello 1
		C.4.	Problem Management	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>ICT base: sistemi operativi (es. Windows, macOS, Linux), produttività (office, mail, browser), database, architetture e livelli applicativi.</li><li>Strumenti a supporto delle attività di service desk (es. trouble ticketing, knowledge management, ecc.).</li><li>Tecniche di incident/problem management, problem solving, procedure di escalation.</li><li>Strumenti di diagnostica e identificazione dei malfunzionamenti.</li><li>Tecniche di comunicazione telefonica e scritta.</li></ul>			
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>Interagisce efficacemente con gli utenti, per acquisire informazioni utili alla diagnosi, fornire istruzioni e comunicare i progressi nella soluzione dei problemi.</li><li>Analizza i sintomi per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici.</li><li>Utilizza gli strumenti di lavoro per registrare e codificare i problemi e per supportare la crescita e l'integrità della knowledge base.</li><li>Condivide specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT.</li><li>Anticipa tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (formazione, documentazione, nuovi processi, ecc.).</li><li>Identifica potenziali guasti ai componenti critici e mitiga gli effetti.</li></ul>			
Certificazioni				
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore o cultura equivalente.			
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni, di cui almeno 1 nella funzione.			