

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**APPENDICE 3**

**PROFILI PROFESSIONALI**

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. N. 50/2016 E S.M.I., PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI PER LA PROGETTAZIONE E LA REALIZZAZIONE DI UNITÀ FORMATIVE MULTIMEDIALI E DI SERVIZI DI SUPPORTO CORRELATI AD USO DELL'INAIL**

**ID 2359**

**CONSIP S.p.a.**



## INDICE

<b>1. INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1 Responsabile di progetto .....	5
1.3 Specialista di e-learning .....	7
1.4 Specialista di tematica.....	9
1.5 Assistente tecnico .....	10
1.6 Digital media specialist.....	11



## 1. Introduzione

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i requisiti minimi dei profili professionali necessari per l'erogazione dei servizi oggetto dell'acquisizione.

I requisiti indicati per ciascun profilo fanno riferimento al framework E-CF (European Competence Framework) (aggiornamento del 2018) del Comitato Europeo di Normazione (CEN) e del documento "Competenze digitali" emesso da AgID nel dicembre 2019 e disponibile anche in Docs Italia.

I requisiti di ciascun profilo sono specificati in termini di missione, principali task, competenze, conoscenze, abilità, certificazioni, titolo di studio e anzianità lavorativa.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali vengono riassunte le necessarie conoscenze sulle diverse tematiche e sui diversi ambienti applicativi e tecnologici attualmente in uso e per i diversi servizi oggetto del presente affidamento. Tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

L'Istituto si riserva di specificare il dettaglio del profilo richiesto per ciascuna figura in fase di costituzione dei gruppi di lavoro o di inserimento/sostituzione delle risorse. Pertanto nella fase di attivazione degli interventi l'Istituto si riserva la facoltà di specificare le esperienze richieste e le tematiche di cui le risorse devono avere una ottima conoscenza (o, lì dove indicato, essere in possesso di certificazione o cultura equivalente).

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, rispondono ai requisiti minimi espressi dal presente Capitolato.

I curriculum vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili, secondo quanto previsto dal Contratto, rispettando lo schema di CV europeo. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche, al fine di verificare la corrispondenza con il livello di approfondimento richiesto.

Resta inteso che l'Istituto si riserva, in ogni caso, la facoltà di accettare o meno una risorsa per una certa qualifica sulla base delle effettive capacità, esperienze ed attitudini al di là del suo profilo professionale.

Si precisa, inoltre, che:

- le certificazioni richieste, nonché quelle aggiuntive eventualmente offerte in Offerta Tecnica, dovranno essere possedute dalle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi secondo quanto richiesto e offerto;
- requisito fondamentale, per ciascuna figura professionale, è il possesso di una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti interpersonali, con l'attitudine a lavorare in team e ad operare in ambienti complessi.
- per ogni profilo professionale è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente". Per "cultura equivalente" si intende l'aver conseguito un'esperienza lavorativa aggiuntiva di 5 anni nell'ambito dei servizi applicativi, di cui almeno 2 anni aggiuntivi nel ruolo specifico, tale per cui si considera che la risorsa abbia acquisito esperienze, competenze e conoscenze pari al conseguimento di uno specifico titolo di studio.

---

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Profili professionali



- si precisa che, per Laurea si intende Laurea Triennale. Qualora sia invece richiesta la Laurea Magistrale, in caso di possesso di Laurea Triennale occorre considerare 2 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito dei servizi applicativi.



## 1.1 Responsabile di progetto

Titolo del profilo	Responsabile di progetto		
Descrizione sintetica	Gestisce progetti per raggiungere la performance ottimale conforme alle specifiche originali.		
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 e coordina il team dello specifico progetto, garantendo la costante disponibilità di risorse adeguate funzionalmente e tecnicamente;</li> <li>• Pianifica e stima le attività richieste;</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 dall'Istituto;</li> <li>• Pianifica la manutenzione ed il supporto all'utente;</li> <li>• Assicura la conformità alle specifiche funzionali e non funzionali;</li> <li>• Aggiorna il progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti;</li> <li>• Guida il team di lavoro per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso continuo miglioramento.</li> </ul>		
Competenze	A.4.	Product/Service Planning	Livello 4
	B.3	Testing	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
	D.3	Education and Training Provision	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li> <li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li> <li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti;</li> <li>• Strategie e tecniche di comunicazione;</li> <li>• Strategie di comunicazione web e approccio web 3.0;</li> <li>• Principali framework di service management: ITIL v4;</li> <li>• Tecniche e strumenti di project management e risk management: metodi di valutazione e misurazione di progetti informatici complessi, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici; gestione di gruppi di lavoro;</li> <li>• Metodologie di progettazione e sviluppo e modalità e strumenti per il test e il controllo della qualità su tutte le caratteristiche e sotto caratteristiche del software (ISO 25010 e successive);</li> <li>• Metodologie agili per la gestione dei progetti (Scrum, eXtreme Programming, Lean Software Development) e per lo sviluppo del software (DevOps);</li> <li>• Tematiche di sicurezza applicativa;</li> </ul>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Profili professionali



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza approfondita delle principali piattaforme per la formazione on-line, con particolare riferimento a quelle per il governo del Processo Formativo in uso all'Istituto (Moodle, SailFor, SailPortal, Faddy e Meeting);</li><li>• Strategie e tecniche di comunicazione;</li><li>• Tecniche di Customer Satisfaction;</li><li>• Tecniche di valutazione e reporting di attività didattiche.</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestire progetti di medie e grandi dimensioni commissionati da Pubbliche Amministrazioni con struttura ed articolazione complessa (direzioni centrali e strutture territoriali): stimare i costi e le risorse necessarie, pianificare le attività, allocare le risorse con profili professionali e competenze legate alla tipologia di progetti, assegnare attività alle risorse, controllare l'avanzamento delle attività, verificare i risultati, valutare le misure correttive, consuntivare, comunicare con l'utenza anche a livello dirigenziale;</li><li>• Utilizzare tecniche e prodotti software per project management e risk management;</li><li>• Possedere ottime capacità di comunicazione, di gestione conflitti e di problem solving.</li></ul>
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificazione Prince2 e/o PMP e/o certificazione equivalente in ambito PM.</li></ul>
Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione



## 1.2 Specialista di e-learning

Titolo del profilo	Specialista di e-learning		
Descrizione sintetica	Fornisce competenze specialistiche in ambito e-learning allo scopo di assicurare all'Istituto un supporto valido, innovativo e proattivo, per le attività di progettazione, sviluppo e gestione delle unità formative multimediali.		
Missione	Dialoga con l'Istituto recependo ed indirizzando le esigenze di formazione e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporta l'Istituto nell'individuazione di modelli di apprendimento efficaci, mediante l'uso di tecnologie innovative multimediali su piattaforme e-learning;</li><li>• Definisce e sviluppa di programmi di formazione mirati su specifiche tematiche dell'Istituto;</li><li>• Effettua la progettazione di dettaglio del percorso formativo, la pianificazione dello sviluppo multimediale dei contenuti e dei percorsi di implementazione e testing, la modellazione e l'elaborazione dei casi d'uso sulla base dell'analisi delle esigenze formative e del contesto di erogazione dell'intervento;</li><li>• Progetta e realizza gli storyboard di dettaglio delle unità didattiche, rappresentando tutte le componenti del modulo formativo (audio, grafica, video, animazioni, esercitazioni, ecc.);</li><li>• Definisce i metodi di valutazione della qualità della formazione attraverso un processo di feedback e di implementazione del miglioramento continuo;</li><li>• Contribuisce all'adattamento dei piani di formazione per affrontare il cambiamento organizzativo, istituzionale e legislativo secondo le esigenze di Inail;</li><li>• Garantisce l'uniformità e l'aderenza dei prodotti ai requisiti espressi dall'Istituto.</li></ul>		
Competenze	A.6	Application Design	Livello 3
	B.1	Application Development	Livello 3
	B.3	Testing	Livello 2
	B.4	Solution Deployment	Livello 3
	D.3	Education and Training Provision	Livello 3
	D.12	Digital Marketing	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li><li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti;</li><li>• Strategie e tecniche di comunicazione;</li><li>• Strategie di comunicazione web e approccio web 3.0;</li><li>• Conoscenza approfondita dei principali prodotti di formazione Multimediali (WBT, Webinar, Tutorial, Video Clip, Web Novel, Business Game, etc.).</li></ul>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Profili professionali



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenza approfondita delle principali piattaforme per la formazione on-line, con particolare riferimento a quelle per il governo del Processo Formativo in uso all'Istituto (Moodle, SailFor, SailPortal, Faddy e Meeting);</li><li>• Tecniche di Customer Satisfaction;</li><li>• Tecniche di valutazione e reporting di attività didattiche.</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborare nell'ambito di progetti di medie e grandi dimensioni commissionati da Pubbliche Amministrazioni con struttura ed articolazione complessa (direzioni centrali e strutture territoriali);</li><li>• Progettare e realizzare modelli formativi supportati da piattaforme e-learning;</li><li>• Definire programmi di interventi formativi in modo creativo e dinamico;</li><li>• Analizzare e monitorare le performance di apprendimento;</li><li>• Predisporre documentazione, relazioni e studi su temi specifici;</li><li>• Possedere ottime capacità di comunicazione, di gestione conflitti e di problem solving.</li></ul>
Certificazioni	Non richieste
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione



### 1.3 Specialista di tematica

Titolo del profilo	Specialista di tematica
Descrizione sintetica	Elabora i contenuti delle unità formative multimediali relativi agli ambiti e alle tematiche indicati dall'Istituto (indicati al par. 3.3 del documento Condizioni di fornitura).
Missione	Dialoga con l'Istituto recependo ed indirizzando le esigenze di formazione e garantendone il recepimento e l'efficace definizione nei progetti realizzativi e nello svolgimento dei servizi.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporta l'Istituto nell'elaborazione e/o nell'aggiornamento dei contenuti per la realizzazione di unità formative multimediali;</li><li>• Garantisce l'uniformità e l'aderenza dei prodotti ai requisiti espressi dall'Istituto.</li></ul>
Competenze	Non applicabile
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normativa relativa agli appalti pubblici;</li><li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li><li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti;</li><li>• Strategie e tecniche di comunicazione;</li><li>• Strategie di comunicazione web e approccio web 3.0;</li><li>• Principali tematiche di interesse per l'Istituto: Nuovo codice appalti o altre normative e regolamenti di interesse, Comunicazione e gestione delle emergenze/crisi, Tematiche organizzative e manageriali, Trasparenza e anticorruzione, Sicurezza e privacy, Salute e sicurezza sul lavoro e temi specialistici in campo sanitario, Digitalizzazione;</li><li>• Principali prodotti di formazione Multimediali (WBT, Webinar, Tutorial, Video Clip, Web Novel, Business Game, etc.).</li><li>• Conoscenza approfondita delle principali piattaforme per la formazione on-line, con particolare riferimento a quelle per il governo del Processo Formativo in uso all'Istituto (Moodle, SailFor, SailPortal, Faddy e Meeting).</li></ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborare nell'ambito di progetti di medie e grandi dimensioni commissionati da Pubbliche Amministrazioni con struttura ed articolazione complessa (direzioni centrali e strutture territoriali);</li><li>• Predisporre i contenuti per la realizzazione dei corsi di formazione;</li><li>• Possedere ottime capacità di comunicazione, di gestione conflitti e di problem solving.</li></ul>
Certificazioni	Non richieste
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione



#### 1.4 Assistente tecnico

Titolo del profilo	Assistente tecnico		
Descrizione sintetica	Fornisce supporto all'Istituto nella gestione delle unità formative multimediali in esercizio.		
Missione	Supporta l'Istituto nell'attività di fruizione e monitoraggio dei corsi, intervenendo nella risoluzione di problematiche che ostacolano la fruizione dei corsi da parte degli utenti.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica e diagnostica le anomalie e i problemi che impediscono o ostacolano la fruizione delle unità formative multimediali;</li> <li>• Monitora le anomalie e i problemi dall'inizio alla risoluzione e fornisce supporto per identificare le soluzioni;</li> <li>• Gestisce la comunicazione con l'Istituto e con gli utenti sulla appropriata linea d'azione;</li> <li>• Gestisce l'escalation in caso di problemi irrisolti a livelli più elevati di sostegno;</li> <li>• Effettua l'estrazione reportistica aggregata con i dati dei corsi.</li> </ul>		
Competenze	A.6.	Application Design	Livello 3
	B.2.	Component Integration	Livello 3
	B.3.	Testing	Livello 2
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	C.1.	User Support	Livello 2
	C.2.	Change Support	Livello 3
	C.4.	Problem Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li> <li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti Tecniche e strumenti di testing del SW;</li> <li>• Conoscenza approfondita dei principali prodotti di formazione Multimediali (WBT, Webinar, Tutorial, Video Clip, Web Novel, Business Game, etc.).</li> <li>• Conoscenza approfondita delle principali piattaforme per la formazione on-line, con particolare riferimento a quelle per il governo del Processo Formativo in uso all'Istituto (Moodle, SailFor, SailPortal, Faddy e Meeting);</li> <li>• Principali sistemi operativi Microsoft e Linux e principali browser per dispositivi fissi e mobili (es. iOS, Android, Windows Phone).</li> </ul>		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborare nell'ambito di progetti di medie e grandi dimensioni commissionati da Pubbliche Amministrazioni con struttura ed articolazione complessa (direzioni centrali e strutture territoriali);</li> <li>• Possedere ottime capacità di Problem Determination e Problem Solving.</li> <li>• Possedere ottime capacità relazionali.</li> </ul>		
Certificazioni	Non richieste		
Titolo di studio	Laurea o cultura equivalente		
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Profili professionali



## 1.5 Digital media specialist

Titolo del profilo	Digital media specialist		
Descrizione sintetica	Progetta e sviluppa interfacce grafiche interattive, basate su piattaforme e-Learning,		
Missione	Fornisce supporto all'Istituto per l'impostazione grafica e comunicativa del progetto formativo e per la progettazione e il design grafico dei prodotti multimediali.		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rielabora i contenuti tradizionali in prodotti multimediali sulla base dei requisiti utente attraverso la produzione di scenari, storyboard, use case;</li> <li>• Definisce l'architettura, la presentazione e l'organizzazione dei contenuti;</li> <li>• Definisce tutti gli aspetti visuali, cromatici, tipografici, interattivi che permettano al team di sviluppo di produrre una interfaccia coerente, integrata ed efficace e di ideare e realizzare progetti di restyling grafico.</li> <li>• Integra i requisiti utente e i vincoli di accessibilità e di usabilità definendo una interfaccia visuale e un modello di interazione il più possibile uniforme e integrato, rispettando soprattutto il brand identity di INAIL.</li> <li>• Predisporre il materiale didattico di supporto.</li> </ul>		
Competenze	A.6	Application Design	Livello 3
	B.1	Application Development	Livello 3
	B.3	Testing	Livello 2
	B.4	Solution Deployment	Livello 3
	D.3	Education and Training Provision	Livello 3
	D.12	Digital Marketing	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.;</li> <li>• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti</li> <li>• Metodologie di project management e di best practices ITIL;</li> <li>• Tecniche e strumenti di testing del SW;</li> <li>• Metodologie di sviluppo del sw prodotto per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza, di accessibilità, di usabilità e di sicurezza;</li> <li>• Tecniche e strumenti di monitoraggio;</li> <li>• Tecniche di pianificazione e analisi del rischio;</li> <li>• Tecniche e strumenti di configuration management del software;</li> <li>• Metodologie e tecniche per il disegno grafico di soluzioni web;</li> <li>• Strategie di comunicazione web e approccio web 3.0;</li> <li>• Principali software di creazione e trattamento dell'immagine e di elaborati grafici su web;</li> <li>• Strumenti per la progettazione e la prototipazione di interfacce visuali;</li> <li>• Metodologie e strumenti per il disegno dell'architettura dei contenuti e nella creazione della struttura generale di un sito;</li> <li>• Conoscenza approfondita delle principali piattaforme per la formazione on-line, con particolare riferimento a quelle per il governo del Processo Formativo in uso all'Istituto (Moodle, SailFor, SailPortal, Faddy e Meeting);</li> <li>• Tecniche di intervento per l'implementazione, la ristrutturazione e l'ottimizzazione grafica di siti, portali od applicazioni web preesistenti.</li> </ul>		

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi per la progettazione e la realizzazione di unità formative multimediali e di servizi di supporto correlati ad uso dell'INAIL - ID 2359

Appendice 3 alle Condizioni di fornitura – Profili professionali



Abilità	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborare nell'ambito progetti di medie e grandi dimensioni, commissionati da Pubbliche Amministrazioni con struttura ed articolazione complessa (direzioni centrali e strutture territoriali);</li><li>• Utilizzare formati testuali, grafici, audio, video, Web editing ed editing multimediale;</li><li>• Ideare e progettare la grafica di soluzioni eLearning multimediali, come indicati nel capitolato tecnico di gara (WBT, Webinar, Tutorial, Video Clip, Web Novel, Business Game, etc.).</li><li>• Possedere ottime capacità di Problem Determination e Problem Solving.</li><li>• Possedere ottime capacità relazionali</li></ul>
Certificazioni	Non richieste
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni di cui almeno 3 nella funzione