

APPENDICE 1 - DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

AL CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI PER LA CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI DIGITALI DI INAIL – ID2869

INDICE

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	3
1.1. Responsabile del contratto.....	5
1.2. Responsabile operativo	6
1.3. Test Manager/Team Leader	7
1.4. Test Analyst	8
1.5. Tester	9
1.6. Specialista di prodotto.....	10
1.7. Esperto processi (governo operazioni).....	11
1.8. Data Analyst.....	12

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi da impiegare nella fornitura.

Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico o del servizio di fornitura, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Per ciascun profilo professionale sono richieste conoscenze su diversi ambienti applicativi e tecnologici: tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali, riconducibili allo specifico profilo, che operano nell'ambito di un determinato servizio e non devono necessariamente essere presenti in un'unica persona.

Si specifica, in proposito, che le risorse professionali devono possedere, nel loro complesso, competenze tecniche e certificazioni (laddove applicabile), per operare in ambito di certificazione dei servizi digitali presenti in INAIL. Nel caso in cui vengano richieste certificazioni di prodotto, queste devono essere adeguate, nel corso di validità del contratto, in relazione agli aggiornamenti delle release dei prodotti utilizzati dall'Istituto.

I *curricula vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili all'Istituto secondo quanto previsto dal contratto e rispettando il template riportato in calce al presente documento. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con gli eventuali requisiti migliorativi.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di una anzianità lavorativa minima, che deve essere stata maturata in ambito ICT. Per ogni profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente"; la cultura equivalente corrisponde ad una esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto dall'Amministrazione, come sintetizzato nella seguente tabella.

<div> <div>Titolo di studio posseduto</div> <div>Titolo di studio richiesto</div> </div>	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche	Laurea magistrale (altre discipline)	Laurea triennale (altre discipline)	Diploma di perito tecnico industriale in informatica	Diploma di scuola secondaria di secondo grado (diverso da perito tecnico industriale in informatica)
Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche	-	+ 2 anni	+ 2 anni	+ 3 anni	+ 3 anni	+ 5 anni
Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche	-	-	+ 1 anno	+ 2 anni	+ 2 anni	+ 3 anni
Diploma di perito tecnico industriale in informatica	-	-	+ 1 anno	+ 1 anno	-	+ 1 anno

Tabella 1 – Esperienza aggiuntiva da considerare come “cultura equivalente”

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche con esperienza minima di 10 anni, il possesso di laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche richiederebbe esperienza minima di 12 anni (10 + 2); nel caso in cui fosse richiesto un diploma di perito tecnico industriale in informatica con esperienza minima di 1 anno, il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, diverso da perito tecnico industriale in informatica, richiederebbe esperienza minima di 2 anni (1 + 1). In ogni caso, il titolo di studio posseduto deve essere almeno un diploma di scuola secondaria.

Si precisa che per lauree in discipline tecnico-scientifiche si intendono le lauree che possono essere ricondotte alle classi di laurea che prevedono, nelle proprie attività formative di base e/o caratterizzanti, uno o più dei settori scientifico-disciplinari inclusi nelle aree “scienze matematiche e informatiche” o “ingegneria industriale e dell’informazione”.

Le classi di laurea e i settori scientifico-disciplinari suddetti fanno riferimento alla classificazione fornita dal Ministero dell’Istruzione, Università e Ricerca nell’ambito dei D.M. 16 marzo 2007 e s.m.i. e 4 ottobre 2000 e s.m.i.,

L’eventuale equiparazione dei diplomi di laurea conseguiti in base ad ordinamenti previgenti è regolata da quanto previsto nel Decreto Interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7 ottobre 2009 n. 233) e s.m.i..

1.1. Responsabile del contratto

Qualifica professionale	Responsabile del Contratto (RC)
Ruolo	Responsabile del coordinamento di tutte le attività inerenti alla fornitura
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni
Competenze/Attitudini	Dispone di spiccate capacità relazionali ad alti livelli gerarchici, capacità di gestione del cliente e di risorse umane, facilità di comunicazione per poter gestire attività caratterizzate dalla continua interazione con il personale, anche dirigenziale, della DCOD e dell'INAIL, spiccate capacità propositive, capacità ad agire in maniera proattiva, anche sulla base di segnali deboli relativi all'evoluzione dell'ambiente esterno ed interno, capacità a delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidata esperienza in progetti complessi e di grandi dimensioni • Conduzione di progetti strategici • Consolidata esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane • Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze approfondite di tecniche e prodotti software per project e risk management • Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, metodologie di documentazione e metodologie di pianificazione • Conoscenze approfondite su Piano di Qualità, la definizione degli standard di progetto, delle procedure e delle metriche • Conoscenza delle normative fiscali vigenti e dei contratti pubblici
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • IT governance quale COBIT Implementation/Assessor, oppure ISACA CGEIT, oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore; • project management quale PRINCE2 practitioner, oppure PMI Project management Professional (PMP), oppure ISIPM-AV, oppure IPMA project manager (level C), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore; • ITIL v4 Managing Professional, oppure altra certificazione di livello superiore

1.2. Responsabile operativo

Qualifica professionale	Responsabile operativo (Coordinatore tecnico)
Ruolo	Responsabile operativo delle attività; coordinamento tecnico dei team di certificazione
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> Governa la gestione di uno o più team, controllando tempi/costi/rischi/risorse. Organizza le risorse allocate sul progetto, le loro attività e controlla il raggiungimento degli obiettivi affidati. Dispone di autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> Coordinamento di gruppi di lavoro. Conduzione di sistemi informativi complessi. Esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza approfondita di gestione dei processi, utilizzo e problem determination/solving Conoscenza approfondita delle principali metodologie e best practices su IT Service Management e IT Governance (Cobit, ITIL, Agile...)
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> Project management quale Agile PM Foundation e PRINCE2 foundation/practitioner, oppure PMI-PMP), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore solo in sostituzione di Prince 2 foundation/practitioner; IT Service Management quale ITIL 4 Managing Professional o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione

1.3. Test Manager/Team Leader

Qualifica professionale	Test Manager/Team Leader
Ruolo	Responsabile operativo delle attività del proprio gruppo di lavoro e relativo coordinamento tecnico del team
Titolo di studio	Diploma o Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> Governa ed organizza le attività assegnate al proprio gruppo di lavoro. Controlla il raggiungimento degli obiettivi affidati Dispone di autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione Garantisce la qualità dei deliverable richiesti, assicurando il rispetto degli standard richiesti Ottima conoscenza di metodologie, tecniche e strumenti per la definizione di strategie di test Ottima conoscenza di tecniche di Problem Determination e Problem Solving Ottima capacità di analizzare e valutare i rischi e di stima dell'effort di test Ottima capacità di lavoro di squadra
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> Coordinamento di gruppi di lavoro. Esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane Progettazione ed esecuzione di test con relativa analisi dei risultati ottenuti
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza approfondita di gestione dei processi, utilizzo e problem determination/solving Conoscenza approfondita delle principali metodologie e best practices su IT Service Management e IT Governance (Cobit, ITIL, Agile...)
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> ISTQB Test Management 3.0 ISTQB Test Manager IT Service Management quale ITIL 4 Managing Professional o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione

1.4. Test Analyst

Qualifica professionale	Test Analyst
Ruolo	Progettare i test case applicando le tecniche di test black-box più appropriate per garantire il livello di copertura richiesto.
Titolo di studio	Diploma o Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 3 nel ruolo
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima capacità di lavoro di squadra • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di test planning, monitoring e control • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di analisi e progettazione dei test • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di implementazione ed esecuzione dei test • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di definizione degli exit criteria e di modellazione della reportistica • Ottima conoscenza di metodologie, tecniche e strumenti di classificazione e root analysis dei defect • Ottima conoscenza di metodologie, tecniche e strumenti di predisposizione dei dati e di test automatizzati
Esperienze lavorative	Comprovata esperienza di test analyst su tematiche di software development life cycle (SDLC), in particolare nell'ambito dello sviluppo e del test di software
Conoscenze	Conoscenza approfondita delle principali metodologie e best practices sul Test Management e criteri di accettazione test
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Test Analyst • ISTQB Technical Test Analyst • ISTQB Acceptance Testing

1.5. Tester

Qualifica professionale	Tester
Ruolo	Eseguire le attività di test e generare reportistica appropriata per tracciare l'avanzamento. Analizzare i risultati dei test indirizzando le possibili soluzioni tecniche.
Titolo di studio	Diploma o Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 3 anni di esperienza lavorativa, di cui almeno 1 nel ruolo
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima capacità di lavoro di squadra • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di test planning, monitoring e control • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di implementazione ed esecuzione dei test • Ottima conoscenza di metodologie e tecniche di definizione degli exit criteria e di modellazione della reportistica • Ottima conoscenza di metodologie, tecniche e strumenti di predisposizione dei dati e di test automatizzati • Buona capacità di analizzare e valutare i risultati per raffinare il Report Finale da falsi positivi • Buona conoscenza in ambito analisi statica del codice e dello standard ISO 5055 e valutazione dei risultati da report derivanti da falsi positivi • Buona conoscenza degli strumenti a supporto dei test prestazionali, in particolare dei test di carico e valutazione dei risultati da report derivanti da falsi positivi • Buona capacità di esecuzione di test di sicurezza manuali/automatici e valutazione dei risultati da report derivanti da falsi positivi <ul style="list-style-type: none"> ○ Buona conoscenza di metodologie e strumenti di Web Penetration (BurpSuite, Fortify CAST, etc.) ○ Buona conoscenza e utilizzo di strumenti per l'esecuzione e gestione dei TNF di tipo SAST, SCA e DAST • Ottima conoscenza Tecniche e strumenti a supporto dei test di usabilità e accessibilità e della normativa di riferimento e delle linee guida per l'usabilità e l'accessibilità dei siti web (specie in ambito P.A.) <ul style="list-style-type: none"> ○ Buona conoscenza delle linee guida del W3C WCAG 2.x, PDF/AU
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovata esperienza di test analyst su tematiche di software development life cycle (SDLC), in particolare nell'ambito dello sviluppo e del test di software • Esperienza di esecuzione e controllo test orientati alle applicazioni web based e Mobile
Conoscenze	Strumenti e metodologie usati per l'esecuzione dei test in ambito non funzionali legati alla sicurezza, accessibilità, performance e qualità
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Acceptance Testing • ISTQB Performance Testing • ISTQB Security Tester • ISTQB Usability Testing • ISTQB Agile Tester • CISSP - Certified Information Systems Security Professional • CEH - Certified Ethical Hacking

1.6. Specialista di prodotto

Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Ruolo	Supporto specialistico
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT. • Definisce in autonomia le strategie di implementazione delle piattaforme tecnologiche, tenendo conto della situazione corrente e dell'obsolescenza dei prodotti • Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di gestione progetti • Redazione di documentazione tecnica
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze specialistiche in termini di installazione, configurazione, personalizzazione, amministrazione, tuning, troubleshooting a diverso livello di complessità, definizione di specifiche funzionali. • Ottima conoscenza Best Practices ITIL. • Buona conoscenza dei prodotti e tecnologie utilizzati nella fase di esecuzione test non funzionali (sia manuali che automatici)
Certificazioni	Certificazioni in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione

1.7. Esperto processi (governo operazioni)

Qualifica professionale	Esperto processi
Ruolo	Supporto specialistico per il governo delle operazioni
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 8 anni
Competenze/attitudini	<ul style="list-style-type: none"> Supporta la definizione di nuovi modelli di organizzativi, di servizio, di nuove modalità di erogazione/fruizione dei servizi stessi e il raggiungimento dei risultati prefissati, anche introducendo le proprie conoscenze specialistiche, sia in termini di benefici conseguiti che di livelli di servizio Progetta e disegna nuovi processi ICT e misura l'efficacia di quelli esistenti, valutando eventuali impatti derivanti dal cambiamento e individuando/indirizzando le possibili soluzioni per mitigarne gli effetti Segue una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili Valuta processi e/o soluzioni ICT esistenti, supportandone l'ottimizzazione e/o l'evoluzione
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> Disegno e produzione di documentazione di processo, di procedure organizzative/operative/gestionali e/o di linee guida per la modellizzazione di servizi Gestione e/o partecipazione a progetti volti all'adozione e diffusione di processi, di procedure organizzative, gestionali e/o operative e relativa strumentazione a supporto, anche attraverso l'erogazione di sessioni formative Gestione di progetti per l'introduzione di nuovi processi/evoluzione di processi esistenti e relativa strumentazione a supporto Definizione di specifiche funzionali e realizzazione e/o supporto all'implementazione, configurazione, parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni IT, compresa la strumentazione gestionale e/o operativa in uso presso strutture di erogazione di servizi IT
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Metodologie di project management, BPMN, best practices ITIL e normativa ISO 20000 Tecniche di implementazione e gestione della qualità di un servizio IT Metodologie per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management Metodologie di process engineering, tecniche di gap analysis e di formalizzazione di processi Prodotti sw di Project Management/Risk Management Prodotti sw di IT Service Management Conoscenze approfondite di metodologie Agile e DevOps
Certificazioni	<p>Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificazione in ambito IT Service Management quale ITIL 4 Foundation superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione Certificazione in ambito Project Management quale Agile PM Foundation oppure altra certificazione di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione

1.8. Data Analyst

Qualifica professionale	Data Analyst
Ruolo	Raccogliere e ripulire grandi serie di dati per garantirne l'accuratezza e l'analisi. Utilizzare strumenti e tecniche statistiche per identificare modelli e tendenze nei dati.
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 8 anni
Competenze/attitudini	<p>Padronanza di linguaggi di programmazione (come Python, R e SQL) essenziali per l'elaborazione dei dati. Inoltre, deve saper utilizzare strumenti di analisi e visualizzazione come Tableau, Power BI ed Excel avanzato.</p> <p>Per lavorare al meglio, un data analyst deve saper gestire valori mancanti, dati duplicati e individuare anomalie come valori estremi o distanti dal resto dei dati raccolti. Lo sviluppo e la manutenzione di database. L'analista deve spesso riorganizzare i dati raccolti e settarli in un formato leggibile.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a gruppi di analisi dati di piccole/medie/grandi dimensioni • Creazione/Gestione dashboard realizzate con PowerBI o Excel • Realizzazione e controllo di procedure complesse
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza degli strumenti di BI come Microsoft Excel e Power BI • Buona conoscenza di rappresentazione dati su Microsoft PowerPoint • Ottima conoscenza di utilizzo base dati come Oracle, SQL, DB2, Python • Ottima conoscenza del processo ETL (Extract, Transform, Load)
Certificazioni	NA

1.9. Architect (governo operazioni)

Qualifica professionale	Architect
Ruolo	Supporto specialistico per il governo delle operazioni
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi.</p> <p>Pianifica e valuta i cambiamenti, esegue e documenta le attività tecniche, guidando i tester/test analyst in fase di esecuzione test, operando in maniera proattiva per ridurre/elidere gli impatti dei cambiamenti sulla fruizione dei servizi da parte dei vari stakeholder coinvolti per garantire che le modifiche soddisfino i requisiti predefiniti.</p> <p>Assicura il rispetto degli standard e assicura l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</p> <p>Capacità di analisi e risoluzione problemi</p> <p>Spiccate capacità relazionali</p>
Esperienze lavorative	<p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p> <p>Redazione e controllo di studi di fattibilità, documentazione tecnico-architettuale, di procedure e/o specifiche tecniche, di manuali operativi, template e/o manualistica utente</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p>
Conoscenze	<p>Conoscenza approfondita di processi e soluzioni di IT Monitoring e IT Service Management</p> <p>Conoscenze approfondite di project Management</p> <p>Conoscenze approfondite delle best Practices ITIL</p> <p>Conoscenze approfondite di metodologie Agile e DevOps</p>
Certificazioni	<p>Certificazioni almeno in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione project management quale PRINCE2 foundation, oppure PMI CAPM, oppure ISIPM base, oppure IPMA project manager (level D), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore