

ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE
Direzione Centrale Risorse Strumentali

CAPITOLATO TECNICO
ALLEGATO 3 – PROFILI PROFESSIONALI

Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 50/2016, suddivisa in 7 lotti, volta all'affidamento di "Servizi di Application Development and Maintenance dell'INPS".

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma
tel. +390659054280 – fax +390659054240
C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

INDICE

1	INTRODUZIONE	1
2	DESCRIZIONE PROFILI PROFESSIONALI	2
2.1	CAPO PROGETTO	2
2.2	ANALISTA FUNZIONALE	3
2.3	ANALISTA PROGRAMMATORE	5
2.4	PROGRAMMATORE.....	7
2.5	SPECIALISTA DI PRODOTTO/TECNOLOGIA	8
2.6	SPECIALISTA DI TESTING	9
2.7	SPECIALISTA SUPPORTO TECNICO.....	11
2.8	SPECIALISTA SUPPORTO AMMINISTRATIVO.....	12
2.9	CONSULENTE SENIOR.....	14

1 INTRODUZIONE

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

ID	PROFILO PROFESSIONALE
1	Capo Progetto
2	Analista Funzionale
3	Analista Programmatore
4	Programmatore
5	Specialista di Prodotto / Tecnologia
6	Specialista Testing
7	Specialista Supporto Tecnico
8	Specialista Supporto Amministrativo
9	Consulente Senior

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente, al momento della sottoscrizione del contratto, secondo quanto previsto dal Capitolato e 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.

Nel presente documento e laddove citati nel Capitolato tecnico, ogni riferimento ad attività (es. Disegno) 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 dalla singola Amministrazione.

Si precisa, inoltre, che nei profili professionali vengono a volte indicate attuali necessarie conoscenze sui diversi ambienti applicativi e tecnologici identificati per i diversi servizi oggetto. E' evidente che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste all'Impresa sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona.

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

Per laurea si intende la laurea triennale. In caso di laurea magistrale, occorre considerare almeno 2 anni aggiuntivi di esperienza lavorativa.

2 DESCRIZIONE PROFILI PROFESSIONALI

2.1 CAPO PROGETTO

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni	Prince2 o PMI per progetti critici/rilevanti
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	<p>Responsabile della valutazione (stima di tempi/costi/rischi/risorse), pianificazione, realizzazione e controllo di un progetto informatico.</p> <p>Responsabile della comunicazione con l'Amministrazione.</p> <p>Responsabile dell'organizzazione delle risorse allocate sul progetto, delle loro attività e del raggiungimento degli obiettivi progettuali affidati.</p> <p>Autorevolezza, ottime capacità relazionali e di comunicazione</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità di 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; • Governo di progetti applicativi sia di tipo gestionale, sia conoscitivi sia siti web con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni; • Uso di tecniche e prodotti software per project management e risk management.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici; • Ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di project management e risk management: problem solving; metodi di stima, gestione della qualità e monitoraggio di progetti informatici; gestione di gruppi di lavoro; • Ottima conoscenza di strategia e tecnica di Comunicazione; • Buona conoscenza delle metodologie di sviluppo (gestionale/siti web/conoscitive) e di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e della normativa CAD (Codice Amministrazione Digitale) e relativi aggiornamenti; • Ottima conoscenza delle tecniche di stima e misura dei progetti;

	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza delle tematiche applicative gestionali e/o siti web e/o conoscitive, preferibilmente in ambito economico, finanziario e Pubblica Amministrazione; • Buona conoscenza di strategie di comunicazione web e approccio web 2.0; • Buona conoscenza delle tematiche Opensource; particolare attenzione relativamente a sistemi operativi / application server /web server /db server / cms / strumenti di portale/prodotti di statistiche; • Analisi e sviluppo di funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP; • Buona conoscenza dei processi di change management; • Ottima conoscenza delle tematiche di sicurezza applicativa.
--	---

2.2 ANALISTA FUNZIONALE

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Certificazioni	<p>Certificazioni del Produttore (ove sia prevista la certificazione) sui prodotti per i quali si richiederà l'intervento ed esperienza maturata su servizi analoghi relativi al prodotto, o comprovata conoscenza relativi a soluzione/sistema/pacchetto software per lo sviluppo software.</p> <p>Per il Lotto 6 Certificazione IFPUG 4.3 o successiva.</p>
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 come analista funzionale
Ruolo	<p>Responsabile della rilevazione, definizione ed analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente; della scelta dell'architettura applicativa della soluzione proposta; della redazione delle specifiche tecniche per il gruppo di sviluppo e della system integration. In quanto responsabile dell'interazione specialistica con l'Amministrazione, deve dimostrare: attenzione al cliente, abilità nel raccogliere informazioni e sensibilità organizzativa e commerciale per comprendere rapidamente le necessità del cliente, una visione strategica, un'intelligenza analitica e sintetica, immaginazione e proattività per formulare e convalidare soluzioni.</p> <p>Responsabile della copertura funzionale e non funzionale (sicurezza applicativa, usabilità, qualità sw, ecc.) del software realizzato. Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza. Coordina l'attività di sviluppo di 1 o più obiettivi realizzativi di sw. Sovrintende all'attività degli analisti programmatori /programmatori nelle fasi di realizzazione e test.</p>

<p>Esperienze lavorative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione di documentazione di progetto di medie e grandi dimensioni, controllo realizzazione procedure e disegno e progettazione di test (funzionali, integrazione, sicurezza, usabilità, accessibilità, di carico); • Realizzazione di portali su specifiche piattaforme; • Disegno di siti web, architettura dell'informazione, comunicazione web, approccio web 2.0; • Progettazione di siti e applicazioni Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); • Progettazione di cruscotti e/o progetti conoscitivi.
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza della Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi successivi aggiornamenti; • Ottima conoscenza della tecnica di misura funzionale progetti: Punti Funzione – IFPUG International Function Point User Group; • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOA); • Analisi e sviluppo di funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP; • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Buona conoscenza dei sistemi di Business Intelligence; • Buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Buona conoscenza di DBMS relazionali; • Buona conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Conoscenza di base delle Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Conoscenza di base di tecnologie di virtualizzazione; • Buona conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web. • Buona conoscenza di Content Management System /ECM; • Buona conoscenza strumenti di Office Automation; • Buona conoscenza degli Application Server e Web server; • Conoscenza di base del sistema di Configuration e Versioning; • Buona conoscenza della piattaforma Linux; • Buona Conoscenza delle Piattaforme Microsoft;

	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza di base Mac (Apple); • Buona conoscenza di motori di ricerca; • Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Buona conoscenza di sistemi di CRM; • Buona conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione.
--	---

2.3 ANALISTA PROGRAMMATORE

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche scientifiche o diploma di perito informatico (o titolo analogo)
Certificazioni	Certificazioni del Produttore (ove sia prevista la certificazione) sui prodotti per i quali si richiederà l'intervento ed esperienza maturata su servizi analoghi relativi al prodotto, o comprovata conoscenza relativa a soluzione/sistema/pacchetto software per lo sviluppo software.
Anzianità lavorativa	Se con laurea: minimo 3 anni come programmatore ed almeno 2 nella funzione Se con diploma: minimo 6 anni come programmatore ed almeno 3 nella funzione
Ruolo	Ruolo tecnico di rilievo nella progettazione di sistemi informativi, nella realizzazione e manutenzione di moduli software complessi, che possono integrarsi in un più ampio sistema informativo. Competenza nelle diverse specializzazioni, sia nel campo degli applicativi gestionali, dei servizi web, dei conoscitivi, mobile, ecc. Contribuisce al disegno dei nuovi sistemi e progetta il software partendo dai documenti di analisi e macro disegno predisposti da e con l'analista funzionale, progetta inoltre le modifiche del software per la manutenzione correttiva ed adeguativa. Coordina e supervisiona l'attività dei programmatori.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni, coordinamento e supervisione di gruppi di programmatori, partecipazione ai test; • Verifica della corretta applicazione di metodi e standard; • Sviluppo di analisi tecnica di media/alta complessità; • Progettazioni di software riutilizzando soluzioni architettoniche precedentemente testate (design pattern); • Realizzazione di siti Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004); sviluppo di siti con approccio al web 2.0; • Documentazione procedure; • Esecuzione di test di componenti, test di integrazione e regressione.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza a livello operativo della Legge

	<p>n°4/2004 e normativa CAD;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA); • Metodologia di programmazione di sistemi basati su package ERP; • Discreta conoscenza delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL; • Ottima conoscenza degli strumenti di modellazione dati; • Ottima conoscenza dei sistemi di Business Intelligence; • Ottima conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Ottima conoscenza di DBMS relazionali; • Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Ottima conoscenza Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web; • Ottima conoscenza di base di tecnologie di virtualizzazione; • Ottima conoscenza di Content Management System /ECM; • Ottima conoscenza strumenti di Office Automation; • Ottima conoscenza degli Application Server e Web server; • Ottima conoscenza del sistema di Configuration e Versioning; • Ottima conoscenza della piattaforma Linux; • Ottima Conoscenza delle Piattaforme Microsoft; • Conoscenza di base Mac (Apple); • Ottima conoscenza di motori di ricerca; • Ottima conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Ottima conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione; • Ottima conoscenza di sistemi di CRM; • Buona conoscenza sistemi di Identity and access management system; • Buona conoscenza suite Adobe.
--	---

2.4 PROGRAMMATORE

Titolo di studio	Diploma di perito informatico o diploma analogo
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni come programmatore
Ruolo	Codifica programmi software in determinati tipi di linguaggi di programmazione, conosce ed utilizza i principali tool di sviluppo/editing per la programmazione. Interfaccia in particolare l'analista programmatore e parte dai documenti di analisi funzionale e di disegno tecnico per trarre i requisiti e le linee guida e per la programmazione vera e propria. Il programmatore è coinvolto in tutte le fasi di test (unitario, funzionale e di integrazione). Opera nei servizi di manutenzione correttiva ed adeguativa.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste; • Partecipazione a progetti realizzativi di medie dimensioni; • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità; • Esecuzione di test.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti; • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per oggetti (OOA); • Buona conoscenza della metodologia di programmazione per servizi (SOA); • Conoscenza di base delle metodologie di analisi e disegno per oggetti, per servizi e Object Oriented con UML e ITIL; • Conoscenza di base degli strumenti di modellazione dati; • Buona conoscenza delle Metodologie e strumenti di test del software prodotto (funzionali, strutturali, accessibilità, prestazioni, sicurezza, ...); • Buona conoscenza di DBMS relazionali; • Ottima conoscenza della piattaforma di sviluppo richiesta e dei relativi ambienti di programmazione/editing; • Buona conoscenza Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Buona conoscenza di tecnologie di virtualizzazione; • Buona conoscenza di Content Management System/ECM; • Buona conoscenza strumenti di Office Automation; • Buona conoscenza degli Application Server e Web server; • Buona conoscenza del sistema di Configuration e Versioning; • Buona conoscenza della piattaforma Linux; • Buona Conoscenza delle Piattaforme Microsoft; • Conoscenza di base Mac (Apple);

	<ul style="list-style-type: none"> • Buona conoscenza di motori di ricerca; • Ottima conoscenza, a livello operativo, dei Protocolli di Comunicazione e navigatori Web. • Buona conoscenza di prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB; • Discreta conoscenza delle piattaforme di georeferenziazione; • Buona conoscenza di sistemi di CRM; • Conoscenza di base sistemi di Identity and access management system; • Buona conoscenza suite Adobe.
--	---

2.5 SPECIALISTA DI PRODOTTO/TECNOLOGIA

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni	Certificazioni del Produttore (ove sia prevista la certificazione) sui prodotti per i quali si richiederà l'intervento e con un'esperienza maturata su servizi analoghi relativi al prodotto, o comprovata conoscenza relativa a soluzione/sistema/pacchetto software utilizzati nel contesto.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 3 nella funzione
Ruolo	Esperto di prodotto sw e/o tecnologia. Ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura e di assicurare l'integrazione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi dell'Amministrazione. Ha un ruolo centrale nella progettazione, integrazione e miglioramento di sistemi IT – con particolare riguardo alle architetture software – curandone anche la sicurezza e le prestazioni; oltre ad una vasta competenza dell'ICT (in tutti i campi: software, hardware e reti) e di tecniche di progettazione specifiche, è richiesta la capacità di descrivere un sistema in termini di componenti e flussi logici. Per svolgere il ruolo deve disporre di ottime capacità relazionali.
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi, progettazione e realizzazione di sistemi informativi, package, procedure complesse; • Disegno di siti web, architettura dell'informazione, approccio web 2.0; • Supporto consulenziale nella progettazione e realizzazione di siti Portali / Web accessibili (legge 4 del 9 gennaio 2004) ed applicazioni Mobile; • Redazione di documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo.
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle Metodologia di analisi e disegno per oggetti (OOA); • Ottima conoscenza della Metodologia di analisi e disegno

	<p>per servizi (SOA);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi e sviluppo di funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP; • Ottima conoscenza della metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML e ITIL e della modellazione dati; • Elevata conoscenza di prodotti/tecnologie/metodologie (es. Opensource; strumenti di portale/prodotti di statistiche, RDBMS, Piattaforma J2EE , OOA,..); • Ottima conoscenza delle tecnologie di Comunicazione unificata e collaborazione on-premise e in cloud; • Ottima conoscenza dei sistemi / componenti architetture; • Buona conoscenza degli Strumenti Office automation; • Ottima conoscenza delle piattaforme Linux, Microsoft; • Tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Ottima conoscenza delle tecnologie di virtualizzazione. • Ottima conoscenza dei Sistemi di CMS e ECM; • Ottima conoscenza dei sistemi documentali; • Ottima conoscenza dei DBMS relazionali; • Ottima conoscenza dei motori di ricerca standard e semantici; • Ottima conoscenza di prodotti per analisi e Statistiche; • Ottima conoscenza dei Sistemi di Cloud Computing; • Ottima conoscenza dei Sistemi di CRM; • Ottima conoscenza dei Sistemi e piattaforme di georeferenziazione.
--	---

2.6 SPECIALISTA DI TESTING

Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni	Certificazioni del Produttore (ove sia prevista la certificazione) sui prodotti per i quali si richiederà l'intervento e con un'esperienza maturata su servizi analoghi relativi al prodotto, o comprovata conoscenza relativi a soluzione/sistema/pacchetto software per il test.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione
Ruolo	È responsabile della corretta integrazione dei sistemi e dei componenti software con i sistemi preesistenti e la loro rispondenza ai requisiti funzionali e non. Analizza, raccomanda e seleziona piattaforme sw e/o pacchetti/soluzioni conformi ed adeguati agli standard interconnessione ed ai requisiti di integrazione. Raccomanda strategie di implementazione delle applicazioni di

	<p>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.</p> <p>Seleziona e imposta uno schema di misurazioni, quantificate in modo oggettivo, tale da verificare la correttezza, completezza, sicurezza, efficacia e la qualità del software.</p> <p>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.</p> <p>Controlla i sistemi software dopo la messa in produzione per assicurare che operino come previsto e assume la piena responsabilità della verifica di qualità.</p>
<p>Esperienze lavorative</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a progetti di medie e grandi dimensioni relative alla progettazione, implementazione e all'integrazione di pacchetti/soluzioni/piattaforme sw sia in riuso, sia open source sia di mercato; • Predisposizione, esecuzione, monitoraggio dei piani di test in progetti critici, trasversali, con componenti sw integrate attraverso l'utilizzo di strumenti specifici (per supportare le diverse tipologie test, per la verifica della qualità intrinseca del sw, per la verifica della sicurezza applicativa, ecc); • Scrittura di documentazione e procedure tecniche relative all'architettura applicativa, alla system integration.
<p>Conoscenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ottima conoscenza delle metodologie del sw prodotto per garantire gli aspetti funzionali, qualitativi del codice, di efficienza, di accessibilità, di usabilità e di sicurezza; • Ottima conoscenza degli strumenti di testing del SW; • Ottima conoscenza delle soluzioni/sistemi/pacchetti software da integrare es. soluzioni documentali/es. • Analisi e sviluppo di funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP; • Ottima conoscenza delle tecnologie Mobile e relativi S.O.; • Ottima conoscenza di sistemi e piattaforme di georeferenziazione; • Buona conoscenza piattaforme Linux, Microsoft, Mac; • Buona conoscenza sistemi di Identity and access

	management system.
--	--------------------

2.7 SPECIALISTA SUPPORTO TECNICO

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente
Certificazioni	ITIL Foundation
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 4 nel ruolo
Ruolo	<p>Responsabile delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa.</p> <p>Progettazione, integrazione ed implementazione di soluzioni ICT complesse dal punto di vista applicativo e tecnico.</p> <p>Assicura, che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano conformi agli standard.</p> <p>Verifica l'integrazione e l'interoperabilità dei sistemi ed i componenti software con i sistemi preesistenti.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della progettazione, integrazione e miglioramento dei sistemi applicativi IT; • Redazione documentazioni specifiche e studi di fattibilità ad alto contenuto innovativo; • Redazione documentazione e procedure tecniche relative all'architettura applicativa, alla system integration.
Conoscenze	<p>Possedere ottima conoscenza dei seguenti punti (se non diversamente indicato):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accessibilità da parte dei soggetti disabili: legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i.; • Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto legislativo n.235/2010) e s.m.i.; • Strumenti di testing del SW; • Metodologia di analisi e disegno di sistemi basati su package ERP; • Metodologia di analisi e disegno processi ETL; • Database Oracle/DB2/SQL Server; • Metodologia di analisi e disegno Object Oriented con UML; • Metodologie e tecniche per la gestione dei metadati; • Metodologia di analisi e disegno sistemi di Business Intelligence; • Content Management System/ECM; • Strumenti di Office Automation; • Application Server e Web server; • Sistema di Configuration e Versioning; • Piattaforma Linux, Microsoft, Apple Mac (Base); • Motori di ricerca; • Prodotti specifici per analisi e statistiche dei siti WEB;

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di CRM; • Protocolli di Comunicazione e navigazione Web (Livello Operativo); • Tecnologie di virtualizzazione (Base); • Tematiche di cloud computing; • Metodologie di analisi, disegno sistemi Open Data; • Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale; • Metodologie per lo sviluppo di soluzioni Oracle ERP; • Metodologie per lo sviluppo di soluzioni Oracle HR; • Piattaforme di sviluppo richieste e relativi ambienti/linguaggi di programmazione/editing.
--	--

2.8 SPECIALISTA SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche, economico-gestionali o cultura equivalente
Certificazioni	Nessuna
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni di provata esperienza consulenziale, di cui almeno 4 nel ruolo.
Ruolo	<p>Cura le attività di studio e analisi in ambito amministrativo e organizzativo, interpretando la normativa di riferimento e supportando la traduzione e la formalizzazione in requisiti funzionali.</p> <p>Esegue la revisione ed il disegno dei processi organizzativi ed operativi. Segue formazione, comunicazione e affiancamento nell'ambito delle attività di business process re-engineering. Supporta il tracciamento delle linee guida della soluzione di ridisegno dei processi individuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la visione ("dove andare") da perseguire con il ridisegno; • i fattori di successo e di priorità di progettazione; • i Key Performance Indicators di ciascun processo; • I gap esistenti tra le esigenze espresse e le capacità dell'organizzazione/sistemi di soddisfarle. <p>Supervisiona i momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitora il raggiungimento del modello TO BE.</p>
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Revisione e disegno dei processi organizzativi ed operativi • Analisi amministrativa e normativa finalizzata alla formalizzazione della domanda IT e dei relativi requisiti funzionali • Formazione e comunicazione nell'ambito di progetti di business process re-engineering; • Supporto al tracciamento delle linee guida della soluzione di ridisegno dei processi individuando:

	<ul style="list-style-type: none"> - la visione (“dove andare”) da perseguire con il ridisegno; - i fattori di successo e di priorità di progettazione; - i Key Performance Indicators di ciascun processo - I gap esistenti tra le esigenze espresse e le capacità dell’organizzazione/sistemi di soddisfarle. <ul style="list-style-type: none"> • Supervisione dei momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitoraggio del raggiungimento del modello TO BE.
<p>Conoscenze</p>	<p>Possedere ottima conoscenza dei seguenti punti (se non diversamente indicato):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisi amministrativa e normativa - Normativa CAD (Codice dell’Amministrazione Digitale, Decreto legislativo n.235/2010) e s.m.i.; - Tecniche e metodologie di analisi organizzativa, di disegno dei processi e gestione del cambiamento organizzativo; - Metodologie di analisi dati; - Change Management e implementazione di nuove strutture organizzative; - Conoscenza dei processi gestionali standard; - Tecniche di problem solving e di risk management; - Soluzioni di EIM (Enterprise information management); - Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale; - Content Management System/ECM; - Piattaforme di sviluppo richieste e relativi ambienti/linguaggi di programmazione/editing.

2.9 CONSULENTE SENIOR

Titolo di studio	Laurea in discipline tecnico-scientifiche, economico-gestionali o cultura equivalente
Certificazioni	ITIL Foundation
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni di provata esperienza consulenziale, di cui almeno 6 con specifico riferimento a progetti significativi di BPR e monitoraggio
Ruolo	<ul style="list-style-type: none"> • Analizzare e progettare i Service Level Agreement (SLA); • Definire soluzioni per la valutazione, verifica e monitoraggio degli SLA; • Effettuare l'analisi dei divari (gap analysis) tra obiettivi e risultati; • Identificare azioni correttive in caso di mancato rispetto degli SLA; • Verificare i dati a consuntivo sui dimensionamenti. • Supporto nella evoluzione ed ottimizzazione dei processi di servizio per la gestione e sviluppo del software • Supporto nella razionalizzazione e ottimizzazione del demand management
Esperienze lavorative	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione di modelli di determinazione dei dimensionamenti dei servizi; • Supporto al tracciamento delle linee guida di gestione individuando i Key Performance Indicators di SLA; • Supervisione dei momenti fondamentali dei progetti esecutivi e monitoraggio del rispetto degli standard fissati • Analisi e ridisegno di modelli di servizio, di processo e organizzativi.
Conoscenze	<p>Possedere ottima conoscenza dei seguenti punti (se non diversamente indicato):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Normativa CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale, Decreto legislativo n.235/2010) e s.m.i.; – Tecniche e metodologie di analisi organizzativa, di disegno dei processi e gestione del cambiamento organizzativo; – Processi di gestione del ciclo di vita del software; – Metodologie di analisi dati; – Change Management e implementazione di nuove strutture organizzative; – Tecniche di problem solving e di risk management; – Soluzioni di EIM (Enterprise information management); – Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale;

	<ul style="list-style-type: none">- Content Management System/ECM;- Piattaforme di sviluppo richieste e relativi ambienti/linguaggi di programmazione/editing.
--	---