



CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ID 2202

ACCORDO QUADRO SERVIZI APPLICATIVI IN AMBITO «SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali PER
LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN
APPENDICE 1A AL CAPITOLATO TECNICO SPECIALE
PROFILI PROFESSIONALI

GARA A PROCEDURA APERTA PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO, AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I.,
AVENTE AD OGGETTO L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI APPLICATIVI E L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SUPPORTO IN AMBITO
«SANITA' DIGITALE - Sistemi Informativi Clinico-Assistenziali» PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI DEL SSN



Indice

1.	PROJECT MANAGER.....	5
2.	ICT BUSINESS ANALYST.....	6
3.	HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST	8
4.	HEALTHCARE DATA SCIENTIST.....	10
5.	CLOUD APPLICATION ARCHITECT	11
6.	CLOUD APPLICATION SPECIALIST	13
7.	CLOUD SECURITY SPECIALIST	15
8.	DEVOPS EXPERT.....	16
9.	ENTERPRISE ARCHITECT	17
10.	SYSTEM INTEGRATION & TESTING SPECIALIST.....	19
11.	DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE)	21
12.	DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR.....	23
13.	SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR	25
14.	USER EXPERIENCE DESIGNER	26
15.	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE.....	28
16.	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING.....	29
17.	SERVICE DESK AGENT	30



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.

I profili inseriti, come indicato, nella quasi totalità, fanno riferimento, per le competenze, ai profili di seconda generazione (dei lavori del CEN); alcuni profili rappresentano invece figure di terza generazione: es. Devops Expert, Cloud Application Architect.

Per tutti i profili, conoscenze ed abilità sono stati predisposti con l’obiettivo di integrare le professionalità “standard” al contesto del Piano Triennale e alla digitalizzazione ed innovazione dei servizi applicativi del Servizio Sanitario Nazionale.

Trattasi di requisiti minimi che dovranno evolversi nel contesto delle migliori professionalità della comunità del software per sostenere lo sforzo di efficientamento della PA, quale volano di crescita per il Paese.

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

Il presente documento deriva dall’aggregazione della domanda di servizi applicativi in ambito Sanità Digitale sulla base del Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione e sull’ecosistema dedicato alla Sanità e pertanto ciascun profilo professionale si riferisce a risorse professionali con ampia esperienza, competenze funzionali e tecniche per l’ambito del lotto e non ad una singola persona. Tali competenze dovranno essere costantemente aggiornate all’evoluzione della tecnologia, dei linguaggi, degli standard, delle linee guida e best practices applicabili.

I curricula vitae delle figure professionali da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Amministrazione secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico Generale, rispettando lo schema di CV Europeo o diversi template indicati dall’Amministrazione. In ogni caso, dovranno essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi, gli eventuali requisiti migliorativi offerti e il contesto dell’Amministrazione.

Nel presente documento, e laddove citati nel Capitolato Tecnico Generale e Speciale, ogni riferimento ad attività (es. Disegno) o metodologie basate sull’adozione di prodotti e ogni riferimento a prodotti vanno intesi in relazione ai prodotti e/o ai componenti di tali prodotti che sono effettivamente adottati per i sistemi informatici gestiti dalla singola Amministrazione.

Le competenze e conoscenze tecniche delle figure che seguono non sono esaustive delle esigenze future. Infatti le competenze iniziali potranno variare in funzione dell’evoluzione tecnologica e in relazione a ulteriori tematiche, prodotti, sistemi e metodologie che emergeranno durante la validità dell’AQ e dei contratti esecutivi. A tal fine, la presente appendice potrà essere aggiornata nel corso della vigenza dell’AQ e dei contratti esecutivi, in accordo tra le parti, su richiesta degli Organismi di coordinamento e controllo, anche eventualmente sentita/e una o più amministrazioni contraenti, e/o dei Fornitori.

Si precisa che:

- per cultura equivalente si considerano generalmente 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell’ambito dei servizi analoghi a quelli della presente gara, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico;



- 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*;
- 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 (resta fermo in ogni caso il possesso delle certificazioni espressamente offerte in AQ e in AS dal fornitore).

Per gli ordini, il piano dei Fabbisogni dell'Amministrazione sarà corredato dalla descrizione del contesto applicativo e tecnologico attuale e futuro. Nell'ambito del Piano Operativo predisposto dal fornitore, saranno declinati i profili professionali sull'ambiente applicativo, tecnologico e metodologico di riferimento.

Per il Rilancio, in Appalto Specifico, l'Amministrazione indicherà le tecnologie e/o le piattaforme e/o i linguaggi richiesti specificando il tipo di competenza specifica necessaria per l'esecuzione delle attività, nonché gli eventuali profili professionali collegati ai servizi accessori.



1. PROJECT MANAGER

Titolo del profilo	PROJECT MANAGER (ICT)		
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"> • È Responsabile della valutazione (stima di tempi / costi / rischi / risorse), pianificazione, realizzazione e monitoraggio dei progetti IT nel dominio Sanitario • Organizza, coordina e conduce i team di progetto per l'erogazione dei servizi • Supervisiona le milestone di progetto ed il suo andamento complessivo • Coordina, registra ed assicura la conformità alla qualità • Diffonde e distribuisce le informazioni di progetto e si relaziona con il committente • Pianifica e coordina le attività di conduzione applicativa, di manutenzione ed il supporto all'utente • Assicura la conformità del prodotto sw sviluppato alle specifiche funzionali e tecniche • Aggiorna il piano di progetto secondo i cambiamenti del contesto ed i mutevoli accadimenti • Guida il team di lavoro applicando anche la metodologia agile per raggiungere un flusso di lavoro ottimale attraverso il continuo miglioramento delle attività • Governa progetti di migrazione al Cloud con gruppi di progetto di medie e grandi dimensioni • Realizza di documentazione di progetto • Effettua la stima di risorse ed effort per lo sviluppo di software, utilizzando la metodologia IFPUG 4.3.1 o successive 		
Competenze	A.3.	Business Plan Development	Livello 4
	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 4
	E.7.	Business Change Management	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici • Normativa di riferimento in materia di CAD, Crescita Digitale e di Piano Triennale • Linee Guida di indirizzo Nazionale in ambito Sanità Digitale • Ottima Conoscenza degli standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...) • Normativa in materia di privacy • Politiche Sanitarie Nazionali e Regionali • Organizzazione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere 		



	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie e processi di Change Management • Tecniche di problem solving e di risk management • Tematiche applicative gestionali e/o siti web e/o conoscitive e/o ERP e/o cooperazione applicativa e/o ECM, HR e gestione documentale in ambito SSN • Tematiche Opensource: particolare attenzione relativamente a sistemi operativi, application server, web server, db server, cms, strumenti di portale, prodotti per statistiche • Tematiche di sicurezza applicativa • Metodologie di analisi e disegno di processi di Workflow Management/Gestione Documentale • Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native • ISO/IEC 27018:2014 – Gestione della privacy nel cloud • Modello di qualità dei dati osservando le linee guida dettate dalla norma UNI CEI ISO/IEC 25024:2016 • Principali framework di service management quali ITIL, COBIT, CMMI
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Traduce i principali elementi di un piano strategico sanitario in requisiti per lo sviluppo dei servizi ICT • Determina i requisiti per i processi collegati ai servizi ICT e formalizza i requisiti dell'utente • Gestisce l'ambiente dei dati comuni, processi e procedure, convalidando le conformità e le non conformità • Gestisce progetti applicativi su piattaforme distribuite con elevato grado di integrazione tra differenti sistemi informativi • Mantiene il modello informativo per soddisfare gli standard di integrità e sicurezza in conformità ai requisiti degli utenti. • Governa l'interazione con le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere e con i relativi responsabili medici.
Certificazioni	<p>Ciascun Project Manager deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project Management: PRINCE2®, PMI/PMP, IPMA, ISIPM • Agile Project Management: AgilePM®, Scrum Master • Service Management: ITIL 4, COBIT • IFPUG CFPS v4.3.1
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione

2. ICT BUSINESS ANALYST

Titolo del profilo	ICT BUSINESS ANALYST
--------------------	----------------------



Descrizione sintetica	Analizza il Sistema Informativo Sanitario per migliorare la performance del business, mettendo a disposizione le proprie competenze tecniche focalizzate nel dominio sanitario di riferimento.		
Missione	<p>Fornisce competenze metodologiche, tecnologiche e specialistiche del dominio sanitario altamente qualificate per supportare l'innovazione e l'evoluzione tecnologica. Si occupa del processo di analisi dei requisiti di progetto e definisce le specifiche tecnologiche della soluzione IT.</p> <p>Analizza, formula e condivide i requisiti funzionali e non funzionali dell'obiettivo di sviluppo e ne supervisiona la corretta applicazione.</p> <p>Grazie alla conoscenza approfondita del SSN individua e accede alle fonti di dati in grado di sostenere e sviluppare un determinato processo clinico, sanitario ed epidemiologico.</p>		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile della rilevazione, analisi, e definizione dei requisiti utente attraverso un processo di continua condivisione con l'Amministrazione • Analizza i requisiti funzionali e tecnologici e partecipa alla progettazione dei processi clinici e sanitari • È responsabile della copertura funzionale e non funzionale del software realizzato. • Cura la definizione e l'analisi funzionale e delle segnalazioni dell'utente • Cura la redazione della documentazione funzionale e supervisiona la redazione della documentazione tecnica e di progetto • Partecipa allo sviluppo dei business case relativi alle soluzioni proposte 		
Competenze assegnate e-CF	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4
	A.3.	Business Plan Development	Livello 4
	D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
	D.11.	Needs Identification	Livello 4
	E.5.	Process Improvement	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza normativa CAD • Conoscenza della normativa in materia di privacy • Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...) • Organizzazione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere • Progetti, degli ambiti funzionali, delle aree e delle tematiche del SSN • Capacità di comprendere, analizzare e rappresentare le esigenze ed i requisiti funzionali e di business delle Amministrazioni del SSN • Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST) • DBMS e linguaggio SQL 		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Raccoglie e analizza requisiti per applicazioni accessibili (Legge n°4/2004) e conformi alla normativa in materia di privacy • Raccoglie e analizza requisiti di personalizzazione di specifiche piattaforme e 		



	<p>tecnologie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornisce competenze specialistiche altamente qualificate su temi specifici, assicurando all'Amministrazione un valido supporto • Traduce i principali elementi di un piano strategico ICT in macro-requisiti di digitalizzazione e innovazione nello sviluppo dei servizi ICT • Verifica la copertura funzionale di sistemi e applicazioni rispetto ai requisiti • Supervisiona, indirizza e gestisce gli obiettivi di sviluppo e le attività di manutenzione e conduzione applicativa • Analizza le cause per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici • È in grado di redigere documentazione funzionale, tecnica e di progetto
Certificazioni	<p>Almeno un ICT Business Analyst per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL v4 Foundation • PMI/PMP • COBIT • PRINCEII Foundation • AgilePM® • Scrum Master • IFPUG CFPS v4.3.1 • CBAP®
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente in materie tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

3. HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST

Titolo del profilo	HEALTHCARE SOLUTION SPECIALIST
Descrizione sintetica	<p>Esperto di prodotto e/o tecnologia, ha la responsabilità delle attività inerenti la scelta dell'architettura applicativa in contesti di innovazione e cambiamento. Le sue competenze devono essere sia tecniche che organizzative al fine di assicurare l'adozione e la diffusione delle soluzioni tecniche proposte nel contesto dei sistemi del SSN.</p> <p>Contribuisce alla correttezza e la completezza di un programma/prodotto software garantendo che la soluzione tecnica soddisfi i requisiti tecnologici e dell'Amministrazione.</p>
Missione	<p>Collabora con un ruolo di responsabilità alla progettazione, integrazione diffusione di soluzioni e sistemi IT, sia per software "ad hoc" sia per prodotti e piattaforme IT.</p> <p>Assicura che le soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard ed alle linee guida applicabili.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Supporta la progettazione, integrazione e realizzazione di soluzioni applicative specifiche per la piattaforma/soluzione sw di riferimento del SSN. • Identifica requisiti specifici che devono essere soddisfatti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard



	<ul style="list-style-type: none">• Valuta le caratteristiche e le funzionalità di un prodotto software rispetto a requisiti definiti ed alle esigenze dell’Amministrazione• Analizza insieme all’Amministrazione la possibilità di certificazione di un software ad uso medico (dispositivo medico), definendone le modalità d’uso• Coordina e supervisiona l’intero iter di certificazione o marcatura CE dei software ad uso medico (dispositivo medico)			
Competenze assegnate	e-CF	A.5.	Architecture Design	Livello 3
		A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 4
		B.2.	Component Integration	Livello 4
		B.6.	Systems Engineering	Livello 4
		E.3.	Risk Management	Livello 3
		E.8.	Information Security Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)• Ottima conoscenza dei Sistemi Informativi Regionali, Aziendali ed Ospedalieri e in generale di un parco applicativo nell'ambito sanitario• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti applicativi gestionali, amministrativi• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti applicativi sanitari e clinici (CUP, CCE, TELEMEDICINA, PDTA, LIS, RIS PACS, ...)• Elevata competenza sulle caratteristiche di prodotti e della strumentazione medica integrata con i sistemi e le piattaforme cliniche e dell'integrazione di tecnologie biomedicali e robotiche in ambito sanitario.• Buona conoscenza delle piattaforme cliniche e dell'integrazione di tecnologie biomedicali e robotiche in ambito sanitario, dal punto di vista infrastrutturale ed applicativo• Regolamento dispositivi medici• Conoscenza dei processi di certificazione dei Dispositivi Medici• Elevata capacità di integrazione di soluzioni Custom• Ampia competenza ICT (software, hardware, reti) e di tecniche di progettazione• Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOAP, REST/Microservizi)• Sistemi di CMS e ECM• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e le principali architetture cloud-native• Prodotti/tecnologie/metodologie e tematiche correlate al SSN			
Abilità	<ul style="list-style-type: none">• Effettua un’analisi dei rischi derivanti da problemi legati alla personalizzazione di prodotti sw nonché legati alle problematiche di sicurezza associate ad un sistema informativo integrato e complesso• Collabora alla predisposizione delle azioni di riduzione dei rischi			
Certificazioni	Ciascun Healthcare Solution SPECIALIST deve possedere almeno una certificazione per il			



	prodotto e/o la tecnologia richiesta dall'Amministrazione nel contratto esecutivo
Titolo di studio	Laurea in Ingegneria in ambito medico o cultura equivalente in altre discipline medico/scientifiche equivalenti.
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

4. HEALTHCARE DATA SCIENTIST

Titolo del profilo	HEALTHCARE DATA SCIENTIST			
Descrizione sintetica	Guida l'integrazione, analisi, elaborazione, interpretazione, diffusione e visualizzazione dei dati quantitativi o quantificabili in ambito sanitario, socio-sanitario, clinico ed epidemiologico a fini analitici, predittivi o strategici.			
Missione	Identifica, integra, prepara, valida, analizza, interpreta dati di natura clinica, sanitaria ed epidemiologica inerenti a diverse attività del SSN per estrarne informazione (di sintesi o derivata dall'analisi), anche tramite lo sviluppo di modelli predittivi per generare sistemi organizzati di conoscenza avanzati.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Identifica, integra, prepara, valida, analizza, interpreta dati inerenti dati di natura clinica, sanitaria ed epidemiologica inerenti a diverse attività del SSN per estrarne informazioni per supportare le scelte aziendali;• Supporta le scelte di business attraverso la rappresentazione dei dati attraverso modelli matematici predittivi;• Investiga e fornisce correlazioni e relazioni tra i dati analizzati;• Identifica i modelli più opportuni di visualizzazione dei dati e predittivi;• Collabora nella progettazione dei servizi basati su grandi dimensioni di dati e per l'integrazione dei apparati e dispositivi medici.			
Competenze assegnate	e-CF	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 3
		D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
		D.11.	Needs Identification	Livello 3
		E.1.	Forecast Development	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Normativa in materia di privacy;• Legge n°4/2004 e normativa CAD e relativi aggiornamenti DECRETO LEGISLATIVO 10 agosto 2018, n. 101 (c.d. Gdpr)• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)• Ampia conoscenza della gestione dei dati sanitarie clinici;• Buona competenza dei Sistemi Informativi Regionali, Aziendali ed Ospedalieri e in generale di un parco applicativo nell'ambito sanitario• Buona conoscenza Small e Big Data, Intelligenza Artificiale, IoT ed integrazione applicativa• Conoscenza di strumenti di data visualization per l'analisi qualitativa e per l'individuazione di correlazione ed interrelazioni semantiche tra i dati e per l'esplorazione visuale/interattiva e la relativa rappresentazione grafica di dati di qualunque dimensione (small e big data)• Framework per l'elaborazione distribuita di dati (es. Hadoop, Spark, Ceph, ecc.)• Tecniche di data mining, progettazione di sistemi previsionali, gestione big			



	<p>data;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodologie di modellazione dati; • Linguaggio SQL e linguaggi finalizzati al calcolo parallelo e distribuito (es. map/reduce, C, ecc.), all'analisi statistica (es. R, SAS, SPSS, Python, Java, Hadoop, Pig, ecc.) • Prodotti basati su tecnologia NOSQL /HDFS • Sistemi di Analytics
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizza modelli di analisi dei dati (Data Mining, Stream Processing, Text Analysis) e what-if analysis • Guida l'applicazione di tecniche statistiche relative all'analisi predittiva (classificazione, clustering, regressione e correlazione statistica, reti neurali, alberi di decisione, Naive Bayes) per set di dati complessi e di grandi dimensioni • Sviluppa prototipi e proof of concept in progetti di innovazione nell'ambito statistico-sanitario • Si relaziona con i clinici e ne comprende le esigenze.
Certificazioni	Almeno un Healthcare Data Scientist per contratto esecutivo dovrà disporre di una certificazione sui prodotti e le tecnologie utilizzate in ambito clinico, sanitario, socio-sanitario ed epidemiologico.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente in materie tecnico-scientifiche.
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione.

5. CLOUD APPLICATION ARCHITECT

Titolo del profilo	CLOUD APPLICATION ARCHITECT
Descrizione sintetica	Progetta e mantiene l'architettura applicativa di cloud computing e non dell'Amministrazione. All'interno di un progetto applicativo disegna, evolve, adegua l'architettura software dell'applicazione sulla base dei requisiti (funzionali e non funzionali richiesti dalla PA), risolvendo e coniugando la complessità funzionale con le soluzioni tecnologiche, con particolare riferimento al paradigma Cloud.
Missione	<p>Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetturali del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti.</p> <p>Progetta, integra e realizza soluzioni applicative di cloud computing da un punto di vista tecnico comprese quindi piattaforme di front-end, server, storage, il delivery e le reti necessarie per sfruttare l'architettura cloud.</p> <p>Assicura che il disegno, progettazione e realizzazione delle soluzioni tecniche, procedure e modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard e alle linee guida applicabili.</p> <p>Controlla gli aggiornamenti tecnologici e li introduce/integra nelle nuove soluzioni. Agisce da team leader per gli sviluppatori e gli esperti tecnici. Comunica il valore delle nuove tecnologie per l'Amministrazione.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Disegna, progetta, implementa e certifica le Architetture Applicative per servizi applicativi efficienti, altamente integrati, resilienti, manutenibili, collaborativi. • Disegna ed implementa l'architettura applicativa su paradigma Cloud,



	<p>individuando prodotti e soluzioni specifiche del contesto di riferimento dell'Amministrazione</p> <ul style="list-style-type: none">• Partecipa alla strategia, pianificazione e controllo della migrazione di applicativi al cloud• Contribuisce ad allineare tutti gli aspetti legati al cloud computing alla strategia IT dell'Amministrazione• Valuta l'impatto dei cambiamenti o evoluzioni apportati sull'architettura dell'Amministrazione• Implementa e mantiene all'interno dell'architettura Enterprise le componenti di Cloud Computing• Effettua analisi post-evolutive per valutare i benefici di nuovi processi e sistemi in esercizio e calcola l'effettivo raggiungimento dei KPI, scalabilità, risparmi ed efficienza.• Dirige lo sviluppo e l'integrazione delle componenti• Dirige e/o supporta l'integrazione del sistema dialogando con i gruppi di lavoro dell'Amministrazione (o del fornitore di IAAS/PAAS, Servizi Applicativi e/o Servizi Tecnologici)• Garantisce l'integrazione della sicurezza applicativa all'interno dell'architettura cloud			
Competenze assegnate	e-CF	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 4
		A.3.	Business Plan Development	Livello 3
		A.5.	Architecture Design	Livello 4
		A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		B.2.	Component Integration	Livello 4
		B.6.	Systems Engineering	Livello 4
		E.8.	Information Security Management	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti e di piano Triennale ICT• Normativa in materia di privacy• Metodologie, tecniche, standard e linee guida per il disegno architetturale e relativo monitoraggio di applicazioni Cloud native, Cloud-ready, ad alta modularità, scalabilità orizzontale e verticale, ad alta disponibilità (highly-available system), fault-tolerant• Strategie e tecniche di migrazione applicativa al Cloud, assessment delle applicazioni, roadmap di migrazione, pianificazione e monitoraggio• Conoscenze aspecifiche di ingegneria del Software dei sistemi Cloud ed in particolare:<ul style="list-style-type: none">○ Framework di "containerizzazione" (Docker, rkt, LXC)○ Principali servizi di virtual host: EC2 (AWS), CGE (Google), Virtual Machines (Azure), Nova (OpenStack)○ Sistemi operativi: Linux, Linux based OS, Windows○ Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCI (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications)			



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cluster scheduler: Docker Swarm, Apache Mesos ○ Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico ○ Orchestrator: Kubernetes, Marathon ○ Progettazione di architetture cloud-based, RESTful APIs ○ Tecnologie di virtualizzazione (vmware, virtual PC, Citrix) • Conoscenze approfondite ed esperienze progettuali nella definizione di architetture complesse di sistemi ICT e gestione di un portfolio di applicazioni software • Metodologie, Tecniche, standard e linee guida per l'analisi, la progettazione tecnica, la codifica e il test di software riusabile, scalabile, in sicurezza • Tecniche per l'analisi dei rischi e sicurezza ICT, di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative • Metodi e strumenti per la scelta e la modellazione delle basi di dati
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica le tecnologie adatte alle scelte architetture dell'Amministrazione • Indirizza il processo di produzione del software e si assicura che le singole soluzioni e applicazioni IT siano allineate agli obiettivi e requisiti • Sviluppa modelli per assistere la progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura applicativa Cloud; • Progetta l'architettura applicativa definendo le specifiche architetture del software, affinché siano rispondenti ai requisiti operativi e funzionali richiesti. • Lavora con team distribuiti • Progetta, integra e realizza soluzioni di cloud computing da un punto di vista tecnico comprendendo piattaforme di front-end, server, storage, delivery e reti necessarie per gestire l'architettura cloud; • Applica metodologia di sviluppo DevOps su progetti complessi • Linguaggi e piattaforme di sviluppo: Python, Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net • Utilizza servizi quali Route 53 (DNS), CloudFront (CDN) e Virtual Private Cloud (VPC) o analoghi per progettare reti cloud
Certificazioni	Almeno un Cloud Application Architect per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Cloud.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

6. CLOUD APPLICATION SPECIALIST

Titolo del profilo	CLOUD APPLICATION SPECIALIST
Descrizione sintetica	Garantisce l'implementazione e l'integrazione di soluzioni applicative basate su cloud computing.
Missione	Realizza le soluzioni di cloud computing in linea con l'architettura tecnica e con i requisiti espressi, gestendo i rilasci delle release in ambiente cloud e fungendo da riferimento tecnico per i team di sviluppo del sistema e da interfaccia interna per il responsabile dell'architettura enterprise.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • È responsabile del delivery di progetti di adozione di soluzioni Cloud



	<ul style="list-style-type: none"> • Rappresenta il riferimento del team di progetto in termini di conoscenze tecnologiche di soluzioni Cloud • Guida l'implementazione delle soluzioni di cloud computing • Contribuisce a definire i requisiti funzionali in linea con le tecnologie e le scelte architetturali • Agisce da riferimento per lo sviluppo e l'integrazione dei componenti in ottica cloud, fornendo consigli su come ottimizzare l'uso degli strumenti e dei sistemi • Contribuisce ad allineare tutti gli aspetti legati al cloud computing alla strategia dell'Amministrazione • Aumenta la consapevolezza dell'innovazione apportata dal Cloud e del potenziale valore per l'Amministrazione • Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto generali di applicativi cloud based • Partecipa alla valutazione ed alla scelta di soluzioni cloud native 		
	A.5.	Architecture Design	Livello 3
	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 3
	C.2.	Change Support	Livello 2
	C.3.	Service Delivery	Livello 3
	D.11.	Needs Identification	Livello 3
	B.2.	Component Integration	Livello 3
	B.6.	Systems Engineering	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Framework di "containerizzazione": Docker, rkt • Principali servizi di virtual host: EC2 (AWS), CGE (Google), Virtual Machines (Azure), Nova (OpenStack) • Sistemi operativi: Linux, Linux based OS, Windows • Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCl (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications) • Cluster scheduler: Docker Swarm, Apache Mesos • Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico • Orchestrator: Kubernetes, Marathon • Architetture web-based RESTful APIs • Tecnologie di virtualizzazione (vmware, virtual PC, Citrix) 		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica che le prestazioni dei sistemi integrati corrispondano alle specifiche • Implementa soluzioni di cloud computing comprendendo piattaforme di front-end, server, storage, delivery e reti necessarie per gestire l'architettura cloud • Utilizza le tecnologie per l'implementazione dei requisiti in accordo con le scelte architetturali • Governa i servizi quali Route 53 (DNS), CloudFront (CDN) e Virtual Private Cloud (VPC) o analoghi per progettare reti cloud • Conosce la metodologia di sviluppo DevOps per progetti complessi • Linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native: Python, Java, Perl, Ruby, 		



	Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> Almeno un Cloud Application Specialist per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Cloud.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

7. CLOUD SECURITY SPECIALIST

Titolo del profilo	CLOUD SECURITY SPECIALIST			
Descrizione sintetica	Garantisce l'implementazione della politica di sicurezza delle informazioni dell'Amministrazione, in ambito cloud e non, mediante l'uso appropriato delle risorse ICT			
Missione	Definisce, propone e attua le necessarie tecniche e pratiche sulla sicurezza delle informazioni conformemente agli standard e alle procedure di sicurezza. Consiglia, supporta e fornisce addestramento sulle pratiche da adottare per essere conformi alla sicurezza dell'Amministrazione			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Identifica e corregge le vulnerabilità della sicurezza• Implementa tecniche di sicurezza su tutto o parte di un'applicazione/processo/rete/sistema all'interno dell'architettura enterprise dell'Amministrazione• Progetta processi e procedure per l'integrazione del cloud pubblico• Analizza i requisiti di sicurezza per l'implementazione e l'integrazione del cloud pubblico• Implementa soluzioni tecnologiche dedicate alla protezione dei dati nel cloud• Integra e configura le componenti di Security as a Service			
Competenze assegnate	e-CF	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 4
		A.9.	Innovating	Livello 4
		C.2.	Change Support	Livello 2
		D.1.	Information Security Strategy Development	Livello 4
		D.3.	Education and Training Provision	Livello 3
		E.3.	Risk Management	Livello 3
		E.8.	Information Security Management	Livello 4
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Strumenti e tool di Vulnerability Assessment sia open source sia proprietari (es. Nessus, Qualys, ecc.)• Metodologie di security testing quali OSSTMM, OWASP, ecc.• Applicative attraverso il discovery e il testing delle URL, form HTML, componenti JavaScript, Ajax, ecc.• Metodologie e tecniche di analisi, progettazione, implementazione ed esecuzione di test di sicurezza• Metodologie e strumenti di Web Penetration (Appscan, Fortify WI, SQL Map, Metasploit, Acunetix, Kali, ecc.)• Test di sicurezza orientati alle applicazioni web based e Mobile con strumenti automatici statici e dinamici			



	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologie, tecniche e strumenti di classificazione e root analysis dei malfunzionamenti • Tecniche di progettazione e dimensionamento di architetture hardware/software • Apparati di rete (firewall, router, switch, ecc.) e PC Client/Server con diversi S.O. (es. Microsoft, Unix, Linux, MacOS, Netware, ecc.) • ISO/IEC 27018:2014 – Gestione della privacy nel cloud
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Valuta rischi, minacce e possibili conseguenze per la sicurezza delle informazioni e di conseguenza prende le misure appropriate per la loro eliminazione/mitigazione • Referente per le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vulnerability Assessment (identificazione di vulnerabilità note all'interno di un sistema informatico) ○ Penetration test (valutazione della sicurezza di un sistema basato sulla simulazione di attacchi) a livello di applicazione, web, mobile, sottoinsieme di sistemi ○ Risk assessment (identificare, valutare, trattare, i rischi associati alla gestione dei sistemi e infrastrutture informative su cui si basano i processi business di un'Amministrazione) • Conduce progetti trasversali sugli aspetti di sicurezza in qualità di referente e coordinatore di gruppi di lavoro • Analizza e valuta i report dei test e degli assessment al fine di eliminare incoerenze e rendere affidabili i risultati (es. falsi positivi)
Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno un Cloud Security Specialist per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre di minimo una certificazione in ambito Security Cloud.
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione

8. DEVOPS EXPERT

Titolo del profilo	DEVOPS EXPERT
Descrizione sintetica	Definisce ed implementa i flussi operativi DevOps all'intero ciclo di vita di sviluppo e Deploy / Delivery del sistema ICT.
Missione	<p>Applica un approccio inter-funzionale per lo sviluppo di soluzioni software mediante la stretta collaborazione tra i team di sviluppo (<i>dev</i>) e di gestione sistemi (<i>ops</i>) e incentrato sull'utente.</p> <p>Introduce l'automazione in tutta la catena di produzione del software per fornire prodotti qualitativamente migliori e in tempi più rapidi.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Progetta le strategie di DevOps, identificando gli strumenti di controllo dei sorgenti, automazione dei test e rilascio continuo. • Progetta ed implementa un approccio alla gestione del lavoro collaborativo, guidando i membri del team sulle tecniche e pratiche devops e delineando meccanismi di collaborazione interna nel team e tra team diversi.



	<ul style="list-style-type: none">• Identifica e misura i KPI dei processi di sviluppo (es. tempo di ciclo, frequenza deploy, tempo di ripristino, ecc.)• Implementa e gestisce le metodologie di distribuzione continua;• Progetta sistemi con elevati livelli di disponibilità e scalabilità;• Gestisce il testing durante il ciclo di vita della release;• Facilita la collaborazione e l’efficacia delle relazioni inter-funzionali;• Gestisce gli strumenti di Continuous Integration e Continuous Deployment			
Competenze assegnate	e-CF	B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 4
		B.3.	Testing	Livello 4
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none">• Tool di automazione dell’infrastruttura (es. bash, perl, python, ruby, shell, ecc.)• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)• Sistemi operativi (es. Linux, Unix, Windows, MacOS, ecc.)• Sistemi di Continuous Integration e Continuous Deployment (es. Jenkins, TeamCity, Bamboo, GoCD, ecc.)• Framework di “containerizzazione” (es. Docker, rkt, ecc.)• Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e principali architetture cloud-native• Metodologie e tecniche di analisi, progettazione, implementazione ed esecuzione di test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile			
Abilità	<ul style="list-style-type: none">• Gestisce il processo di configuration management e versioning di soluzioni su architetture cloud• Gestisce il processo di continuous integration e continuous deployment di soluzioni su architetture cloud e tradizionali• Monitora ed analizza i test della soluzione per migliorarne la qualità• Applica metodologia di sviluppo DevOps su progetti complessi			
Certificazioni	Almeno un DevOps Expert per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni in ambito devops: <ul style="list-style-type: none">• EXIN DevOps Professional• DevOps Institute Continuous Delivery Architecture• DevOps Institute Certified Agile Service Manager			
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche			
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione			

9. ENTERPRISE ARCHITECT

Titolo del profilo	ENTERPRISE ARCHITECT
Descrizione sintetica	Progetta e mantiene la Architettura dell'Amministrazione (Enterprise Architecture)



Missione	<p>Verifica le opportunità di evoluzione tecnologica ed i requisiti dei processi di business dell'Amministrazione, con particolare riferimento alle architetture software.</p> <p>Mantiene una visione unitaria della strategia IT dell'Amministrazione, comparandola con i processi, le informazioni ed il patrimonio informatico. Mette in relazione la missione di business, la strategia ed i processi con la strategia di evoluzione tecnologica.</p>		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Allinea la strategia e la pianificazione di trasformazione digitale ed evoluzione tecnologica con gli obiettivi dell'Amministrazione; • Anticipa le esigenze future e definisce la strategia abilitante per l'evoluzione dell'architettura; • Effettua analisi e revisioni post-implementazione per valutare i benefici maturati da nuovi processi e sistemi; • Gestisce la risoluzione di problemi tra più progetti di sviluppo e più programmi all'interno dell'architettura enterprise; • Implementa e manutene l'architettura Enterprise in accordo con i principi di progettazione stabiliti; • Disegna ed implementa l'architettura enterprise dell'Amministrazione 		
Competenze assegnate	e-CF	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"> • Ottima conoscenza delle principali architetture ed applicazioni sanitarie • Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST) • Modelli di servizio del Cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) e principali architetture cloud-native; • Strumenti per la documentazione di progettazioni architetture (es. Sparx EA o equivalente) e standard di modellizzazione (es. Archimate, BPMN, UML o equivalenti); • Normativa di riferimento in ambito di appalti pubblici, in materia di CAD e di Piano Triennale. • Normativa CAD e dei relativi aggiornamenti • Buona conoscenza nel configurare le caratteristiche di prodotti applicativi gestionali, moduli amministrativi, clinici e sanitari. • Metodologia di analisi e disegno per servizi (SOAP, REST/Microservizi) 		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppa e costruisce modelli basati su Enterprise Framework; • Supporta lo sviluppo della strategia IT dell'Amministrazione; • Sviluppa modelli di supporto alla progettazione di applicazioni coerenti con l'architettura; • Utilizza le conoscenze acquisite nelle differenti aree tecnologiche coinvolte per progettare l'architettura enterprise; • Identifica le tecnologie adatte alle scelte architetture dell'Amministrazione; • Guida la progettazione di una soluzione architetture complessa. 		



Certificazioni	<p>Ciascun Enterprise Architect deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Architetture Enterprise: TOGAF, Open CA Master • Service Management: ITIL v4, COBIT • Cloud computing • Sicurezza Informatica
Titolo di studio	Laurea magistrale, specialistica o vecchio ordinamento in materie tecnico-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni, di cui almeno 6 nella funzione

10. SYSTEM INTEGRATION & TESTING SPECIALIST

Titolo del profilo	SYSTEM INTEGRATION & TEST SPECIALIST			
Descrizione sintetica	Ottima conoscenza delle principali architetture ed applicazioni sanitarie. Progetta e attua i piani di test.			
Missione	Contribuisce in differenti aree dello sviluppo del sistema, effettuando il testing delle funzionalità del sistema, identificando le anomalie e diagnosticandone le possibili cause. Utilizza e promuove strumenti automatici.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Fornisce soluzioni tecniche integrate per componenti e processi• Partecipa alla pianificazione dei test e ne attesta l'esattezza e completezza, certifica la conformità del sw prodotto ai requisiti di qualità• Seleziona e sviluppa tecniche di test di integrazione per garantire che il sistema soddisfi i requisiti• Definisce gli interventi correttivi per le non conformità e per insufficienti livelli funzionali, di qualità del sw o dei dati, in conformità ai livelli di servizio e agli ulteriori standard applicabili (es. ISO SQuaRe, Top Ten Owasp, ecc.),• Verifica della corretta applicazione di linee guida, metodologie e standard applicabili• Disegna e personalizza i test di integrazione, identifica i punti aperti• Sviluppa piani di test procedure per il test white e black box a livello di unità, modulo, sistema e integrazione• Definisce procedure per l'analisi dei risultati e il reporting• Disegna e implementa il tracciamento dei difetti e le procedure di correzione• Scrive programmi di test per verificare la qualità del software• Sviluppa strumenti per incrementare l'efficacia dei test• È responsabile degli stati di avanzamento dei test e del report degli indicatori di qualità del sw			
Competenze assegnate	e-CF	A.5.	Architecture Design	Livello 3
		B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 2
		B.3.	Testing	Livello 4
		B.4.	Solution Deployment	Livello 3
		B.5.	Documentation Production	Livello 3



	C.4.	Problem Management	Livello 2
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> • Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti • Normativa in materia di privacy • Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...) • Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST) • Metodologia di personalizzazione e parametrizzazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato • DBMS Relazionali • Progettazione, sviluppo e manutenzione di un Configuration Management DataBase (CMDB) • Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.) • Ottima conoscenza ed esperienza nella applicazione delle best practice e delle metodologie specifiche relative ai test per la raccolta dei requisiti, l'estrazione e l'analisi dei dati, la creazione degli script, la progettazione degli scenari e l'analisi dei risultati; • Buona conoscenza delle norme ISO sulla qualità del software e dei dati; • Ottima conoscenza dei maggiori strumenti di analisi automatica del sw e piattaforme per il testing proceduralizzato ed automatico; • Competenze specifiche sui linguaggi di programmazione utilizzati dagli strumenti di test utilizzati • Conoscenza ed esperienza sull'applicazione delle metriche rese disponibili dai sistemi di monitoraggio attivo, passivo e applicativo e capacità di interpretazione delle misure e dei riscontri ottenuti. • Piattaforme e strumenti di testing del SW (es. suite Mercury, CAST, HP LoadRunner, Jmeter, Selenium, Silk Performer Microfocus o equivalenti) 	
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> • Comprende gli impatti che requisiti e cambiamenti hanno sui componenti architetturali (dati, applicazione, sicurezza, sviluppo ecc.) e come incidono sui loro cambiamenti • Definisce, progetta ed esegue test su sistemi e applicativi e app mobile, in conformità agli indicatori di qualità e alla normativa in materia di accessibilità e protezione dei dati. • Porta a termine con successo e in autonomia un progetto di test dalla raccolta dei requisiti fino alla stesura dei documenti/report di cui è responsabile per la parte test e metriche di qualità. • Applica le best practice e le metodologie specifiche dei test, utilizzando strumenti a supporto per i diversi contesti tecnologici e architetturali. • Progetta, ingegnerizza, registra, parametrizza gli script e le configurazioni necessarie a simulare i processi di business applicativi necessari alla produzione dei test di carico. • Analizza i dati collezionati nelle sessioni di test, progetta e rende disponibile la reportistica, si relaziona con le strutture aziendali coinvolte nella diagnosi e 	



	<p>nella soluzione dei problemi rilevati;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizza i dati rilevati per la definizione di scenari di carico realistici. • Produce e mantiene aggiornato il documento sulla qualità del software, dalla baseline iniziale con l'analisi degli indicatori, e della rimozione delle violazioni o non conformità
Certificazioni	<p>Almeno un System Integration & Testing Specialist per ciascun contratto esecutivo deve possedere almeno una delle seguenti certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Foundation o Advanced level • ITIL v4 Foundation • PMI/PMP • COBIT • PRINCEII Foundation • AgilePM® • Scrum Master
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

11. DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE)

Titolo del profilo	DEVELOPER (CLOUD / FRONT-END / MOBILE)
Descrizione sintetica	Realizza/codifica soluzioni ICT e scrive le specifiche di prodotti ICT conformemente ai requisiti del cliente
Missione	<p>Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni ICT con architetture multi-livello, web-based e cloud-based</p> <p>Contribuisce alla pianificazione ed al disegno di dettaglio e esegue programmi di diagnostica per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza</p> <p>Realizza e/o codifica interfacce web responsive.</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Sviluppa applicazioni per dispositivi mobili. • Utilizza tecniche e metodologie DevOps ed Agile • Verifica la corretta applicazione di metodi e standard • Applica le linee guida sulla user experience • Sviluppa software in progetti realizzativi; • Sviluppo di analisi tecnica di bassa complessità; • Mantiene le componenti software e soluzioni "a pacchetto" • Esegue programmi diagnostici per individuare eventuali malfunzionamenti del software • Supporta l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile • Sviluppa siti e applicazioni Web, architettura dell'informazione, comunicazione web, con approccio web 2.0; • Programma nei linguaggi e piattaforme di sviluppo cloud native PaaS: Python,



	Java, Perl, Ruby, Scala, Node.js, Cloture, C++, JavaScript, PHP, .Net			
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">• Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti• Normativa in materia di privacy• Ottima Conoscenza dei standard di riferimento in ambito sanitario (HL7-CDA2, HL7-FHIR, Dicom, IHE, ...)• Buona conoscenza delle linee guida per i Dispositivi Medici• Buona conoscenza della gestione dei dati clinici-sanitari;• Tecniche e metodologie DevOps ed Agile• Metodologie di analisi e disegno per architetture a oggetti (OOA), a servizi (SOA), a risorsa (REST)• Metodologia di personalizzazione e parametrizzazione di applicazioni ERP/CRM basati su piattaforme di mercato• Metodologia di analisi e disegno con UML• Strumenti di modellazione dati;• DBMS Relazionali (es. Oracle, SQL Server, PostgreSQL, MySQL, SQLite, ecc.)• Linguaggi di manipolazione dati (es. SQL, PLSQL, ecc.)• Database non relazionali (es. Cassandra, MongoDB, HBase, ecc.)• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)• Content Management System /ECM• Application Server e Web server• Metodologie di sviluppo di App Mobili, anche in ambito sanitario (mHealth).• Sistemi operativi IOS e Android• Sistemi operativi (Linux, Microsoft)• Tecnologie di virtualizzazione (conoscenza Base)• Principali Framework di sviluppo Fronte-End (AngularJS, JQuery, NodeJS, React)• Responsive Web Design (JavaScript, CSS3, HTML5, Bootstrap)• Sviluppo in architetture distribuite, multi tier e con framework microservizi (RESTful API, Service mesh)• Strumenti e piattaforme di analisi qualità del software (es. SonarQube, CAST, ecc.) e di testing automatico (es. JMeter, Selenium, ecc.)		
	Abilità	<ul style="list-style-type: none">• Realizzare codice accessibile (Legge n°4/2004) e conforme alla normativa in materia di privacy• Sviluppare le funzionalità relative ad applicativi gestionali, siti web, sistemi conoscitivi, sistemi multi piattaforma, sistemi ERP, Workflow e gestione documentale, sistemi cloud-native• Programmare nei linguaggi e piattaforme di sviluppo richieste nel capitolato tecnico:		



	<ul style="list-style-type: none"> Supportare l'esecuzione di test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile
Certificazioni	<p>Ogni Developer deve possedere almeno una certificazione per i linguaggi di programmazione maggiormente diffusi (JAVA, PHP, .NET, ecc...) e/o in ambito:</p> <ul style="list-style-type: none"> EXIN DevOps Professional DevOps Institute Continuous Delivery Architecture DevOps Institute Certified Agile Service Manager
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni nella funzione

12. DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR

Titolo del profilo	DATABASE SPECIALIST & ADMINISTRATOR
Descrizione sintetica	Progetta, realizza, controlla e mantiene le basi dati dall'Amministrazione
Missione	<p>Assicura la progettazione, la realizzazione, la manutenzione e la riparazione dei database a supporto dei sistemi informativi, in linea con le necessità e indicazioni dell'Amministrazione.</p> <p>Verifica lo sviluppo ed il disegno delle strategie delle basi dati, monitorando e migliorando la capacità e le performance del database, e pianificando per bisogni di espansioni future. Pianifica, coordina e realizza misure di sicurezza per salvaguardare il database</p>
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> Garantisce l'integrità del database, garantendo che i dati in esso memorizzati provengano da fonti affidabili È responsabile, o coinvolto, del backup dei sistemi per prevenire la perdita di dati Supervisiona lo sviluppo di nuovi database e l'aggiornamento di quelli esistenti Monitora le prestazioni del database e conduce le analisi per il tuning delle prestazioni Pianifica le misure di sicurezza, assicurandosi che i dati siano protetti da accessi non autorizzati Definisce/ottimizza modelli e schemi di database in ambienti complessi Applica metodi standard ed utilizza tool per misurare e relazionare sugli indicatori di performance (es. tempi di risposta, disponibilità, sicurezza, integrità, ecc.) Supporta aggiornamento e configurazione basi dati Supporta la progettazione ed esecuzione di test integrati Gestisce l'identificazione, o collabora, per la ricerca e la correzione di problemi o incidenti relativi ai database Coordina le attività di estrapolazione e trattamento dei dati Fornisce formazione, supporto, linee guida e redige documentazione, su aspetti inerenti il database Supporta l'esecuzione dei test funzionali, di carico, di regressione, di sicurezza, orientati alle applicazioni cloud-based, web based e Mobile



Competenze assegnate	e-CF	A.6.	Application Design	Livello 3
		B.1.	Application Development	Livello 3
		B.2.	Component Integration	Livello 3
		C.2.	Change Support	Livello 3
		D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 4
		E.8.	Information Security Management	Livello 4
Conoscenze		<ul style="list-style-type: none"> • Referente per la parte back-end e database della gestione e migrazione al/del cloud • Gestione, ottimizzazione e progettazione di DBMS SQL e NOSQL • Concetti, tecniche, sistemi e prodotti per la gestione dei dati e dei data-base fisici • Architetture di Data Base in ambienti eterogenei e/o complessi • Data modeling, Data base, Data virtualization; • Tecniche di disegno di DB applicativi e DB conoscitivi • Tecniche di gestione di dizionari dati aziendali e, più in generale, delle informazioni aziendali • Tecniche di Integrazione di dati provenienti da sistemi eterogenei • Data quality measurement and assessment • Buona conoscenza dei principali WEB server e Application Server • Capacity planning 		
Abilità		<ul style="list-style-type: none"> • Analizza, progetta, configura e gestisce basi dati nell'ambito di sistemi complessi • Monitora ed esegue il tuning di basi dati • Analizza gli impatti delle attività di business per definire/modificare basi dati • Identifica con i gruppi di gestione applicativa le più appropriate strategie di uso di dati e data base • Realizza e controlla procedure di elaborazione dei dati complesse • Progetta e conduce test integrati a livello dati • Redige specifiche di progetto relativamente alla componente dati • Pianifica la strategia di migrazione dati al/dal cloud • Crea i profili utente garantendo la sicurezza del sistema e assegnando le corrette autorizzazioni utente • Crea una strategia di backup e ripristino dei database ed esegue test periodici dei backup per garantirne l'affidabilità 		
Certificazioni		<p>Almeno un Database Specialist and Administrator per ciascun contratto esecutivo dovrà disporre della certificazione sulla piattaforma DBMS utilizzata dall'Amministrazione.</p> <p>Di seguito le principali certificazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle: Oracle DB Certified Associate, Oracle DB Certified Professional • Microsoft SQL Server: MCSE (Data platform and Business Intelligence) • IBM: IBM Analytics Certification • Oracle: MySQL Database Developer, MySQL Database Administrator • MongoDB: Certified DBA, Certified Developer • Cassandra: Certified Cassandra Administrator, Certified Cassandra Architect, 		



	Certified Cassandra Developer
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 4 nella funzione

13. SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR

Titolo del profilo	SYSTEMS & NETWORK ADMINISTRATOR			
Descrizione sintetica	Amministra i componenti del sistema ICT e l’allineamento della rete in architetture di cloud computing per soddisfare i requisiti del servizio.			
Missione	Installa software, configura ed aggiorna sistemi ICT. Amministra quotidianamente l’esercizio del sistema al fine di soddisfare la continuità del servizio, i salvataggi, la sicurezza e le esigenze di performance. 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.			
Principali Task	<ul style="list-style-type: none">• Responsabile della manutenzione, della configurazione e del funzionamento affidabile di sistemi informatici, server di rete e virtualizzazione• Fornisce documentazione e specifiche tecniche al personale IT per la pianificazione e l'implementazione di nuovi o aggiornamenti dell'infrastruttura IT• Pianifica e dimensiona la capacità dello storage• Installa e gestisce data center virtualizzati, containerizzati e orchestrati anche con servizi di cloud computing• Implementa e gestisce un’infrastruttura datacenter virtualizzata e scalabile in grado di ospitare servizi per il cloud computing			
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">• Sistemi operativi server (es. Linux, Unix, Windows, ecc.)• Framework di “containerizzazione” (es. Docker, rkt, ecc.)• Standard di riferimento: OVF (Open Virtualization Format), OCCI (Open Cloud Computing Interface), CIMI (Cloud Infrastructure Management Interface), OCI (Open Containers Initiative), TOSCA (Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications)• Overlay Network framework: Flannel, Weave, Calico• Tecnologie di virtualizzazione (es. vmware, virtual PC, Citrix, ecc.)• Cluster scheduler (es.Docker Swarm, Apache Mesos, ecc.)• Orchestratori (es. Kubernetes, Marathon, ecc.)• Software di backup e disaster recovery• Sistemi di configuration e versioning (es. Git, CVS, Subversion, Chef, Puppet, SourceSafe, ClearCase, Harvest, ecc.)• Application server e Web server (es. Apache Web Server, Microsoft IIS, Apache			



	Tomcat, ecc.)
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Installa e aggiorna componenti e software, gestisce server virtuali e integra i processi di automazione • 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 • Partecipa attivamente al processo di migrazione da un'infrastruttura tradizionale basata su apparati ed appliance fisici ad un'infrastruttura virtualizzata e scalabile in cloud • 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 • Gestisce l'integrazione fra containerizzazione e orchestrazione
Certificazioni	<p>Ciascun SYSTEMS AND NETWORK ADMINISTRATOR deve possedere almeno una certificazione in uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambito Server; • Ambito Network; • Ambito Infrastrutture di Virtualizzazione.
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento in discipline tecniche-scientifiche
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 3 nella funzione

14. USER EXPERIENCE DESIGNER

Titolo del profilo	USER EXPERIENCE DESIGNER
Descrizione sintetica	Responsabile dell'applicazione dell'approccio centrato sull'utente (human centered) nello sviluppo dei servizi digitali in ambito sanitario
Missione	<ul style="list-style-type: none"> • Fornisce supporto nella progettazione di interfacce e delle interazioni tra utenti e applicazioni dell'Amministrazione per Web, Mobile e App. • Integra i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato. • Definisce uno "stile" visuale e interattivo per le interazioni tra utente del servizio digitale e i sistemi dell'Amministrazione al fine di garantire il raggiungimento efficace ed efficiente degli obiettivi dell'utente.
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Guida e pianifica le attività di progettazione centrata sull'utente all'interno dei processi realizzativi • Analizza i processi di business e ne cura la traduzione in processi applicativi in relazione al comportamento degli utenti. • Effettua analisi, studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente. • Definisce gli aspetti visuali, cromatici, tipografici, interattivi che consentono



	<p>all'utente del servizio digitale dell'Amministrazione di raggiungere i suoi obiettivi di fruizione in modo efficace e efficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redige documentazione di design in forma di modelli di pagina, modelli di processo, modelli di navigazione e sitemap. • Realizza prototipi funzionali o specifiche funzionali pronte per essere sviluppate dai team di sviluppo • Controlla, valuta e gestisce le problematiche di accessibilità, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato alla tipologia di utente (sviluppatore, redattore, utente finale) • Assicura l'accessibilità per i disabili 		
Competenze assegnate	A.1.	IS and Business Strategy Alignment	Livello 2
	A.7.	Technology Trend Monitoring	Livello 3
	A.9.	Innovating	Livello 3
	D.5.	Sales Proposal Development	Livello 2
	D.10.	Information and Knowledge Management	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Legge n°4/2004 e della normativa CAD e dei relativi aggiornamenti • Normativa in materia di privacy • Linee Guida AgID per l'Accessibilità • Linee Guida AgID Design PA • Servizi rivolti al cittadino in ambito sanitario, con focus "empowerment del cittadino" • Ottima conoscenza teorica e pratica dei principi di usabilità, paradigmi di interazione e principi di interaction design. • Ottima conoscenza di gestione delle problematiche di compatibilità cross-browser (desktop, tablet, mobile). • Familiarità con HTML, CSS, JavaScript e con le fasi di test e delivery. • Conoscenza di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC); • Ottima conoscenza di strumenti di rapid prototyping (Axure, Sketch, Invision, ecc.) • Conoscenza avanzata del Responsive Web Design e delle dinamiche di sviluppo Mobile First; • Capacità tecnica, visione creativa e forte propensione per il design • Buona conoscenza di processi e metodi di User Centered Design, Human Factors Engineering, User Experience. • Familiarità con design iterativo, AB testing e analytics • Conoscenza delle metodologie Agile. 		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende le esigenze, i comportamenti e le capacità degli utenti, conduce e analizza scenari alternativi, fare approfondisce sulle tendenze e trend emergenti • Rappresenta le esigenze del cliente presso il team di sviluppo • Traduce requisiti utente e obiettivi di business in modelli interattivi tramite la produzione di scenari, storyboard, user case, user stories 		



	<ul style="list-style-type: none"> Contribuisce alla progettazione di documenti di design e tassonomie di contenuti Pianifica e conduce sessioni di rilevazione dell'esperienza utente per misurare il livello di gradimento delle soluzioni, l'usabilità e l'accessibilità
Certificazioni	--
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> Minimo 6 anni, di cui almeno 3 anni nella funzione.

15. DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE

Titolo del profilo	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - MOBILE		
Descrizione sintetica	<p>Integra componenti di tecnologia digitale, supporta il rispetto alle specifiche in materia di accessibilità del Web.</p> <p>Responsabile del design visuale multicanale, crea applicazioni multimediali sfruttando la tecnologia digitale facendo uso efficace di grafici, audio, immagini fotografiche e video.</p>		
Missione	<p>Progetta la multicanalità delle applicazioni, l'architettura delle informazioni e fornisce le indicazioni per la pubblicazione sui social media e siti web.</p> <p>Disegna, imposta e codifica applicazioni multimediali per ottimizzare la presentazione delle informazioni, inclusi i messaggi di marketing.</p>		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppa lo "stile" visuale e interattivo che possa allo stesso tempo caratterizzare l'applicazione Web (dotandola di caratteri distintivi) e garantire il raggiungimento efficace (portarlo nel punto giusto) ed efficiente (fargli fare il giusto numero di click) degli obiettivi dell'utente Supporta l'implementazione e la verifica dell'accessibilità delle informazioni e dei servizi basati su tecnologie Web, sulla base delle esigenze di tutti gli utenti Definisce architettura, presentazione e Amministrazione dei contenuti. Produce documentazione di design in forma di modelli di pagina, modelli di processo, modelli di navigazione e sitemap 		
	A.6.	Application Design	Livello 3
	B.1.	Application Development	Livello 3
	B.3.	Testing	Livello 2
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 2
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Sistemi di CMS e ECM (es. IBM FileNet Content Manager, EMC2 Documentum, Microsoft SharePoint, OpenCMS, Liferay, Open Text, Alfresco, ecc.) Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS) Linguaggi di scripting (es. ECMAScript, ecc.) ISO/IEC 40500:2012 - Information technology W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - Linee guida per l'accessibilità Web del progetto W3C WAI (es. ATAG, ecc.) 		



	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza avanzata di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC o equivalente); • Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor, ecc.) • Strumenti di pubblicazione e comunicazione social • Strumenti per la progettazione e la prototipazione di interfacce visuali • Strumenti per la progettazione e realizzazione di chatbot in ambito eHealth; • Strumenti e linguaggi per la prototipazione veloce • OWL Web Ontology Language
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora nella raccolta dei requisiti dell'utente, degli obiettivi di business e nello sviluppo del progetto. • Effettua studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente • Rappresenta le esigenze digitali del cliente presso il team di sviluppo • Produce prototipi di schermate e tassonomie di contenuti • Produce wire frame model e documenti di design • Produce prototipi funzionali o specifiche funzionali pronte per essere sviluppate dal team di sviluppo di front-end.
Certificazioni	--
Titolo di studio	Laurea triennale, specialistica o vecchio ordinamento o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 5 anni, di cui almeno 3 nella funzione

16. DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING

Titolo del profilo	DIGITAL MEDIA SPECIALIST - PUBLISHING		
Descrizione sintetica	Responsabile della produzione e pubblicazione dei contenuti, sia testuali che multimediali, nel rispetto delle strategie di comunicazione digitale e marketing		
Missione	Produce contenuti che siano efficaci per una risorsa web. Cura il contenuto anche in base della piattaforma che lo dovrà ospitare (sito Web, social network, blog, interfaccia) e del target (utenza).		
Principali Task	<ul style="list-style-type: none"> • Disegna contenuti multimediali per fornire soluzioni chiare e visivamente attraenti in linea con le richieste utente • Effettua l'attività di editing di testi di comunicazione destinati alla pubblicazione in rete (rassegna stampa, articoli, comunicati, interviste, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione. • Collabora in gruppi di gestione contenuti siti /portali web sia statici che dinamici, sviluppati su CMS/ECM con funzioni di pubblicatore svolte in autonomia. Interfaccia e gestisce i rapporti con i referenti dei diversi siti Internet della PA. • Integra i requisiti dell'utente, i requisiti dell'applicazione, i vincoli di accessibilità e di usabilità in una interfaccia visuale e in un modello di interazione (altrimenti detto "esperienza dell'utente") il più possibile uniforme e integrato 		
	A.6.	Application Design	Livello 2



	B.1.	Application Development	Livello 2
	B.3.	Testing	Livello 2
	B.4.	Solution Deployment	Livello 3
	D.12.	Digital Marketing	Livello 3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> Sistemi di CMS e ECM (es. IBM FileNet Content Manager, EMC2 Documentum, Microsoft SharePoint, OpenCMS, Liferay, Open Text, Alfresco, ecc.) Ottima conoscenza, a livello operativo, della Legge n°4/2004 e normativa CAD ivi compresi tutti i successivi aggiornamenti; ISO/IEC 40500:2012 - Information technology W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - Linee guida per l'accessibilità Web del progetto W3C WAI (es. ATAG) Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor, ecc.) Ottima conoscenza di gestione delle problematiche di compatibilità cross-browser (es. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ecc.) e cross-devices (desktop, tablet, smartphone, smart tv, ecc.) Familiarità con HTML, CSS, JavaScript e con le fasi di test e delivery Conoscenza di strumenti di creazione ed editing multimediale (es. suite Adobe CC o equivalente); 		
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> Utilizza prodotti software di rassegna stampa e/o prodotti specifici di colloquio con agenzie stampa Editing di testi di contenuti e testi destinati alla pubblicazione in rete (rassegna stampa, articoli, comunicati, interviste, ecc.) attraverso l'organizzazione dei contenuti e l'esposizione. Effettua analisi studi di usabilità e di accessibilità, focus group, interviste, test utente Supporta adeguatamente il personale dell'Amministrazione che si occupa della creazione e pubblicazione di contenuti Web alla realizzazione di contenuti accessibili Prepara i contenuti con strumenti di composizione e ritocco file multimediali curandone l'inserimento all'interno di siti ed applicazioni web. 		
Certificazioni	--		
Titolo di studio	Diploma di scuola media superiore o cultura equivalente		
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni, di cui almeno 2 nella funzione		

17. SERVICE DESK AGENT

Titolo del profilo	SERVICE DESK AGENT
Descrizione sintetica	Fornisce la prima linea di supporto telefonico, via email o chat per clienti interni o esterni per aspetti tecnici.
Missione	Fornire supporto utente ed eliminare gli errori dovuti a problemi od aspetti critici dell'ICT. 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"> Assiste gli utenti nell'uso delle applicazioni per aspetti informativi e



		funzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Arricchisce la knowledge base classificando e registrando le domande e le soluzioni fornite • Identifica e diagnostica situazioni e problemi • Supporta l'identificazione del problema • Consiglia gli utenti su un appropriato insieme di azioni • Monitora gli eventi critici dall'inizio alla loro risoluzione • Scala i problemi non risolti ad un più alto livello di assistenza
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"> • ICT base: sistemi operativi (es. Windows, macOS, Linux), produttività (office, mail, browser), database, architetture e livelli applicativi • Strumenti a supporto delle attività di service desk (es. trouble ticketing, knowledge management, ecc.) • Tecniche di incident/problem management, problem solving, procedure di escalation • Strumenti di diagnostica e identificazione dei malfunzionamenti • Tecniche di comunicazione telefonica e scritta
Abilità			<ul style="list-style-type: none"> • Interagisce efficacemente con gli utenti, per acquisire informazioni utili alla diagnosi, fornire istruzioni e comunicare i progressi nella soluzione dei problemi • Analizza i sintomi per identificare l'area dove si manifestano gli errori utente o i guasti tecnici • Utilizza gli strumenti di lavoro per registrare e codificare i problemi e per supportare la crescita e l'integrità della knowledge base • Condivide specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT • Anticipa tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (formazione, documentazione, nuovi processi, ecc.) • Identifica potenziali guasti ai componenti critici e mitiga gli effetti
Certificazioni			--
Titolo di studio			Diploma di scuola media superiore
Anzianità lavorativa			Minimo 3 anni, di cui almeno 1 nella funzione