

Le professioni regolamentate in ordini o collegi ai sensi della direttiva 2005/36/CE⁵, di cui al Decreto del Presidente Della Repubblica 7 agosto 2012, n. 137⁶, sono disciplinate nel Decreto del Presidente Della Repubblica 5 giugno 2001, n. 328 e successive modificazioni e integrazioni⁷.

La legge 4/2013 e il D.lgs. 13/2013 definiscono che un professionista può certificarsi, ove presente una norma tecnica, attraverso un Ente di Certificazione accreditato ISO 17024 su tale specifica norma tecnica. Queste norme tecniche definiscono, in modo dettagliato, un insieme di profili in termini di abilità, conoscenze e competenze che saranno valutate in modo puntuale come definito nella norma tecnica stessa.

Indipendentemente dalla certificazione le norme tecniche costituiscono una base utile per la ricerca del personale, la preparazione di bandi, l'autovalutazione del professionista ecc.

Ad esempio, gli ordini degli Ingegneri hanno già recapito i suddetti profili UNI nel repertorio delle qualificazioni professionali relative all'ICT previste dalla procedura di certificazione, volontaria e non obbligatoria, denominata "CERT'ing"⁸.

Eliminato: tra le professioni non regolamentate afferenti alla legge 4/2013 e al D.lgs 13/2013, la quali definiscono che un professionista può certificarsi, ove presente una norma, attraverso un Ente di Certificazione accreditato ISO 17024 sulla specifica norma. I profili sono definiti in modo dettagliato in termini di abilità, conoscenze e competenze che saranno valutate in modo puntuale come definito nella norma stessa. Le certificazioni secondo le norme UNI 11506 e UNI 11621-x sono le uniche norme valide per la legge 4/2013 per le professionalità operanti in ambito ICT. Gli ordini professionali possono cogliere l'occasione di tale profilazione per la riqualificazione dei professionisti iscritti all'ordine.¶

DECRETO LEGISLATIVO 9 novembre 2007, n. 206 "Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania" (GU n.261 del 9-11-2007 - Suppl. Ordinario n. 228)

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 7 agosto 2012, n. 137 "Regolamento recante riforma degli ordinamenti professionali, a norma dell'articolo 3, comma 5, del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 settembre 2011, n. 148 (12G0159)" (GU n.189 del 14-8-2012).

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 5 giugno 2001, n. 328 "Modifiche ed integrazioni della disciplina dei requisiti per l'ammissione all'esame di Stato e delle relative prove per l'esercizio di talune professioni, nonché della disciplina dei relativi ordinamenti" (GU n.190 del 17-8-2001 - Suppl. Ordinario n. 212).

⁸ <https://www.cni-certing.it/docs/repertorio-qualificazioni-professionali.pdf>

delle applicazioni per contribuire alla loro sicurezza. Si occupa inoltre della documentazione tecnica relativa alla sicurezza applicativa.

Specialista nella risposta agli incidenti

- **Definizione sintetica.** Figura operativa addetta alla gestione delle azioni di risposta agli incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni, membro di un CERT o CSIRT.
- **Missione.** L'esperto nella risposta agli incidenti si occupa dell'individuazione e della relazione dei possibili incidenti relativi alla sicurezza delle informazioni. Valuta inoltre gli eventi correlandoli con altri dati e propone suggerimenti all'interno del processo di escalation e quindi attua la risposta definita, revisionando e migliorando il processo.

4.6. Altri profili professionali ICT

Le norme sviluppate successivamente alla pubblicazione di questo manuale, disponibili nel sito UNI e relative alla famiglia UNI 11621, sono altresì riferimento per le attività professionali regolate e non regolamentate – figure professionali operanti nel settore ICT e pertanto referenziabili all'interno di bandi di gara ai fini della conformità alle vigenti normative di cui al capitolo 2.

AgID si impegna comunque a mantenere aggiornato e allineato il presente documento alle norme tecniche vigenti.

5. Utilizzo dei profili di competenza

In questo ultimo capitolo si vogliono fornire alcune indicazioni operative che consentano di individuare quando, in quali circostanze e con quali modalità i profili di competenza (descritti nei lemmi collegati al presente dizionario) possono essere utilizzati.

5.1 Analisi dei costi

L'attività di stima ed analisi dei costi, poiché rappresenta un parametro decisivo per orientare le decisioni sulla convenienza e fattibilità del progetto, rappresenta un'attività particolarmente critica.

In questo paragrafo si vogliono dare alcune indicazioni che possono contribuire alla stima della voce di costo contrattuale connessa all'impiego di risorse umane, il quale rappresenta tipicamente un contributo di difficile determinazione, ancorché esso possa risultare rilevante.

Il costo complessivo delle risorse umane messe a disposizione dal fornitore nell'ambito del progetto dipende essenzialmente da tre parametri:

- la composizione del team di progetto, riguardo al quale le classi di fornitura possono essere di aiuto in termini di profili di competenza impiegati e relative percentuali di impiego;
- la stima dell'effort totale del progetto, un parametro non determinabile in questa sede e che dovremo considerare noto;
- il costo unitario del giorno persona per ogni figura professionale impiegata, sul quale è possibile dare indicazioni di carattere generale.

Il Manuale 4 - "Dizionario delle forniture ICT" definisce un modello per la costruzione delle forniture ICT le quali vengono ricondotte ad una sovrapposizione di istanze di diverse Classi di fornitura, ognuna delle quali rappresenta una fornitura elementare. Per ogni classe di fornitura si fornisce altresì la composizione indicativa del team di progetto individuando, per ogni attività prevista, le percentuali tipiche relative di impiego di ciascun profilo.

Integrando tali dati su tutte le istanze di classi di fornitura che compongono il progetto e tenendo conto del loro peso relativo, si può ottenere una stima della percentuale di impegno di ogni profilo di competenza utilizzato nel progetto. Qualora si disponga di una stima sulla durata progettuale, tale stima potrebbe essere espressa in giorni persona e quindi convertita in parametri monetizzabili.

Naturalmente tutto ciò non tiene conto di possibili extra effort, dovuti, ad esempio, a molteplici fattori quali attività riferibili alla predisposizione dell'offerta oppure alla gestione del contratto interna al Fornitore. Tali componenti saranno tanto più significative quanto più sarà elevata la complessità e la dimensione progettuale, e quindi sarà necessario comprenderle nella stima.

Infine occorre tener conto che il costo unitario del giorno persona non può essere riferito, sic et simpliciter, ad un profilo di competenza, ma bensì ad una figura professionale. Per una stima economica quindi dovremo avere un'idea dei dati curriculari (titolo di studio, esperienza, conoscenze specifiche) che dovrà avere il professionista ricercato.

Di supporto alla stima del valore economico del giorno persone, per figura professionale, possono essere anche i riferimenti, contenuti in ogni lemma del dizionario dei profili di competenza, verso possibili denominazioni alternative in altri sistemi di classificazione, nel caso in cui il costo di mercato sia noto per tali figure.

5.2 Analisi dei rischi

Il capitolato tecnico è il documento che illustra le necessità che l'Amministrazione appaltante intende soddisfare attraverso una fornitura di servizi ICT. Come già precedentemente richiamato, il Manuale 4 -

“Dizionario delle forniture ICT” delle presenti Linee guida, illustra un procedimento, basato sulla sovrapposizione e la giustapposizione di diverse Classi di Fornitura e Processi trasversali, che può essere utilizzato per la costruzione di tale documento, almeno per la parte di definizione dell’oggetto contrattuale.

La filosofia sottesa da tale modello è basata sul concetto di servizio, la cui qualità è determinata attraverso un set di Livelli di Servizio. Il Cliente non è prioritariamente interessato alle modalità operative di erogazione del servizio, di responsabilità del Fornitore, ma piuttosto ai risultati ottenuti. In questo schema è responsabilità del Fornitore il dimensionamento e la selezione delle risorse umane impiegate e la valutazione della prestazione professionale nel tempo.

Questo schema, di ampia applicazione, è di norma congeniale alla Pubblica Amministrazione, che si trova così sollevata da gravosi oneri di gestione, per i quali non sempre appare particolarmente attrezzata. Questo manuale tuttavia è dedicato proprio a ricercare i possibili motivi di deroga a tale comportamento generalizzato, nel qual caso il capitolato dovrà richiedere l’utilizzo di determinati profili di competenza e specificare i requisiti minimi che dovranno soddisfare. Benché la convenienza di tale approccio non possa essere stabilita a priori, ma debba essere valutata caso per caso, nel seguito, riprendendo quanto esposto nel precedente capitolo, si cercherà comunque di individuare alcuni principi generali, da applicarsi in funzione delle Classi di Fornitura considerate e delle caratteristiche dei profili di competenza da impiegare nell’erogazione dei servizi.

In primo luogo consideriamo i Processi trasversali, inclusi in ogni fornitura ICT, purché realizzata secondo il modello suggerito dalle presenti Linee guida. Il profilo chiave per questo tipo di servizi risulta essere il Capoprogetto di Sistemi Informativi per il quale, al fine di mitigare i rischi di insuccesso, è generalmente conveniente specificare, nel capitolato, livelli minimi di competenza ed esperienza. Le considerazioni che militano a favore di tale indicazione sono analogamente applicabili anche in relazione a tutte le Classi di fornitura definite, secondo la terminologia introdotta nel paragrafo precedente, di tipo A. In entrambi i casi, infatti, si tratta di servizi rivolti al supporto alla Governance dell’ICT, che devono essere tipicamente erogati a tantum, in modo efficace e tempestivo. Poiché tale circostanza preclude al Cliente l’opportunità pratica di controveazioni a posteriori, volte ad una messa a punto degli indicatori di qualità e dei livelli di soglia (tuning dei livelli di servizio), una delle strategie alternative, finalizzate ad aumentare la qualità del servizio, che possano essere perseguite con qualche efficacia, è rappresentata dal controllo preventivo della competenza professionale del personale impiegato, almeno per quelle che sono state definiti Profili di competenza Chiave.

Anche per le Classi di Fornitura definite, nel paragrafo precedente, di tipo B, cioè quelle per le quali sono maggiori le opportunità di controllo sul processo produttivo, tale strategia può essere presa in considerazione. In questo caso, infatti, potrebbe accadere che sia possibile individuare nell’ambito dei servizi resi, attività la cui criticità sia talmente elevata da richiedere che siano affidate a profili di accertata professionalità. Ciò potrebbe capitare, nell’ambito della realizzazione di progetti ICT, per attività che richiedono personale in possesso di competenze specifiche particolari, relative per esempio a tecnologie obsolete, o al contrario estremamente innovative, ecc. Oppure, nell’ambito dell’erogazione di servizi ICT, per il personale chiamato ad intervenire in circostanze che derivino da un approccio di gestione delle escalation, il quale, anche in questo caso, dovrà essere dotato di competenze particolari.

Per valutare l’opportunità di contrattualizzare tali profili di competenza, nell’ambito di ogni specifica fornitura, sarà necessario prendere in considerazione aspetti quali le dimensioni economiche del progetto, la severità dei livelli di servizio imposti, gli elementi innovativi della fornitura, la complessità organizzativa di attuazione, ecc., in modo da evitare l’inserimento di inutili vincoli contrattuali, onerosi per entrambe le parti. Ultima, ma non meno importante, l’organizzazione ICT interna all’Amministrazione dovrà essere in possesso di risorse con un profilo di competenze sufficientemente elevato da poter sostenere un valido contraddittorio con il fornitore. Il documento relativo all’analisi dei rischi dovrebbe discutere tali

opportunità ed individuare i fabbisogni specialistici necessari in modo che, l'eventuale richiesta nel capitolato di una figura professionale, sia una conseguente modalità di gestione del rischio.

Rimane infine una terza possibilità che riguarda la Classe di Fornitura "Servizi di Ingegneria e Mano d'Opera". Come già discusso precedentemente, in questo caso la specificazione dei profili di competenza necessari per erogare il servizio è assolutamente imprescindibile, non essendo specificata la natura delle attività da erogare. Occorre notare tuttavia che tale Classe di Fornitura trova applicazione in un ampio ventaglio di situazioni, ma solo nel caso che le attività richieste comportino skill professionali ICT sufficientemente elevati ci si potrà avvalere dei lemmi del presente manuale per definire i profili ricercati.

Per la contrattualizzazione profili non specialistici, ma comunque operanti con soluzioni ICT, sarà tuttavia possibile prendere in considerazione, come riferimento generico, il modello europeo DigCOMP 2.0⁹ così come per le competenze digitali dei manager (e-leadership) sarà possibile applicare il modello EntreCOMP 1.0¹⁰. Tali modelli saranno oggetto di successive linee guida.

Eliminato: nell'ICT

5.3 Definizione del capitolato tecnico

La definizione di una figura professione nell'ambito di un capitolato tecnico si compone, oltre ad un tipico profilo di competenza, di altre caratterizzazioni specifiche della fornitura che si sta realizzando.

Utilizzando i lemmi del presente manuale la descrizione dei profili di competenza potrà essere indicata ai fornitori almeno con due livelli di progressiva completezza e profondità, da utilizzarsi in funzione della rilevanza progettuale sotto il profilo dalla complessità e/o dall'impatto economico.

Il primo livello descrittivo potrebbe essere costruito con la "Descrizione breve del profilo", inclusa in ogni lemma. Tale descrizione individua la figura professionale desiderata, tramite una terminologia standardizzata. Eventualmente il capitolato potrà indicare quale attività, scegliendo fra le "Attività tipiche del profilo", sia da considerarsi particolarmente critica nell'ambito della fornitura in parola, e quali siano le responsabilità legate al ruolo attinenti le "Competenze comportamentali fondamentali".

Al crescere della rilevanza progettuale potrebbe essere necessario rendere maggiormente definito il dettaglio competenza richiesto, arrivando a specificare le categorie elettive di un determinato profilo. Eventualmente il capitolato tecnico può rimandare alla norma UNI specifica, se si vuole citare esplicitamente il contenuto di dettaglio di ogni categoria, in termini di unità elementari di conoscenza.

Bisogna tuttavia riconoscere che quanto è contenuto nei lemmi che descrivono i profili di competenza risulterà comunque insufficiente ai fini della completa caratterizzazione della figura professionale richiesta. Infatti i profili di competenza che abbiamo adottato sono riferibili ad una pluralità di figure professionali reali, ognuna con la propria specificità. Al contrario il capitolato tecnico è scritto con intenti selettivi, determinati dalle specifiche esigenze della fornitura che si intende realizzare. Sarà quindi necessario integrare i lemmi con ulteriori connotati riguardanti sia specifici dati curricolari sia specifiche condizioni di lavoro che potrebbero risultare dirimenti nella selezione. In particolare, a titolo di esempio, il capitolato potrebbe:

- richiedere particolari titoli di studio o formativi, ovvero attestazioni professionali rilasciate da associazioni di cui alla legge n. 4/2013, certificazioni specialistiche di prodotto e/o certificazioni rispetto a norme UNI;
- un'esperienza consolidata su aspetti metodologici o tecnologici, specifici della fornitura da realizzare;

⁹ <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

¹⁰ <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/entrecomp-entrepreneurship-competence-framework>

- l'utilizzo di determinati strumenti tecnologici di supporto;
- identificare i risultati attesi dalla prestazione professionale e le misure contrattuali poste a garanzia del rispetto degli obiettivi perseguiti;
- contenere le indicazioni di alcune condizioni operative (sede ed orario di lavoro, interfaccia con il cliente, norme comportamentali, ecc.);
- imporre vincoli riguardanti la sicurezza e la riservatezza (o segretezza) delle informazioni, la proprietà intellettuale dei deliverable rilasciati, ecc.;
- imporre dei vincoli di garanzia, trasparenza e prevenzione della corruzione quali il principio di separazione tra progettazione, esecuzione e verifica dell'operato.

Commentato: Aggiunta da nota CNI.

Naturalmente per cercare di fornire indicazioni sistematiche e complete su tali aspetti, prendendo in considerazione ogni profilo ed ogni Classe di Fornitura, sarebbe necessario ricostruire una casistica sterminata, inevitabilmente carente e quindi di scarso ausilio e valore. Ci limiteremo quindi a fornire alcuni esempi, sperando che possano avere una valenza generale ed un'applicabilità in diversi contesti.

Eliminato: ¶

Il primo caso preso in considerazione riguarda un profilo esemplificativo di "Capoprogetto di Sistemi Informativi", che può essere impiegato sia per la realizzazione di progetti, sia, se pur con compiti di minor rilievo, per l'erogazione di servizi ICT.

In un contesto di sviluppo software, a tale figura potrebbe essere richiesta una specifica competenza nei seguenti campi:

- Misura delle dimensioni del software (Function Point Analysis), specialmente nel caso di sviluppo custom;
- Linguaggio di progettazione UML, nel caso di utilizzo di tecnologia OO, a cui potrebbe accompagnarsi la richiesta di utilizzo di strumenti tecnologici per automatizzare e documentare l'attività di raccolta dei requisiti;
- Conoscenza specifica sulle tecnologie che formano l'ambiente tecnologico di contorno: (Sistema operativo, DBMS, Application Server, sistema di reporting ed ogni altro middleware e servizi di rete presenti), nel caso che il progetto contempra l'integrazione con sistemi applicativi esistenti, migrazioni di dati, ecc.

Nel caso che la fornitura riguardi servizi ICT, il Capoprogetto di Sistemi Informativi troverà un proprio ruolo specifico nella fase transiente di avvio del servizio. Si tratta di una fase di attività, dalle caratteristiche progettuali, compresa fra lo start up e l'erogazione dei servizi richiesti a regime. In questo ambito, ma non solo, potrebbero essere utili, per esempio, competenze sul fronte dei framework di service management (ITIL, COBIT, CMMI, ecc).

In entrambi i casi considerati precedentemente il Capoprogetto di Sistemi Informativi dovrà gestire la relazione con l'interfaccia dell'Amministrazione (Direttore dei lavori). Conoscenze approfondite sono richieste per questa specifica attività riguardo alle metodologie di project management (UNI 11621-2, oppure certificazioni commerciali quali PMBOK, PRINCE2, TENSTEP, ecc.). Possono costituire un fattore preferenziale, purché la metodologia lo preveda l'utilizzo di strumenti software per la gestione di progetto che possano fornire alla controparte (magari in modalità web) dati aggiornati in modo continuativo riguardanti l'andamento progettuale:

- Struttura di scomposizione del progetto (WBS);
- Schedulazione delle tappe intermedie (milestones);
- Pianificazione delle attività di progetto, comprendente i tempi pianificati ed i progressi effettivi;
- Rappresentazione del progetto mediante diagrammi (Gantt, PERT ecc.).

Nel caso che il progetto riguardi la sicurezza ICT il Capoprogetto dovrà essere affiancato (o ricoprire lui stesso) dal ruolo di ICT Security Expert o profilo specifico secondo norma UNI 11621-4. Per questo profilo sono formulabili richieste identiche a quelle analizzate precedentemente per il Capoprogetto. In più al Progettista per la Sicurezza potrà essere richiesta, in funzione della tematica trattata in modo prevalente, la conoscenza di:

- Politiche, modelli e meccanismi di controllo degli accessi;
- Problematiche relative alla sicurezza di: reti cablate e non cablate, sistemi operativi, applicazioni web;
- Tecniche di gestione del rischio (Octave, Cramm, Mehari);
- Sistemi di Identity management, NIDS (Network Intrusion Detection System), Vulnerability Assessment, Penetration Test.

Prendiamo infine in considerazione la figura di Developer (secondo norma UNI 11621-2), nel contesto in cui sia utilizzato servizi accessori di sviluppo di applicazioni web based (ovvero un Server Side Web Developer secondo norma UNI 11621-3), con costi determinati a posteriori sulla base del conteggio function points. In questo si tratterebbe di servizi che verosimilmente ricadrebbero nella Classe di Fornitura "Servizi di Ingegneria e Mano d'Opera". Quindi tale figura si troverebbe ad operare sotto il diretto controllo dell'Amministrazione e dovrebbe quindi condividere diversi aspetti tecnici e culturali, legati alla conoscenza dei seguenti temi:

- L'ambiente tecnologico in cui si opera: Sistema operativo, Application server, Sistema di reporting, Basi di dati e DBMS, strumenti di messaggistica (quali e-mail, mailing list, forum);
- L'ambiente di sviluppo: linguaggio di programmazione Object-Oriented, dialetto SQL, linguaggio di scripting, XML e tecnologie correlate, principi di progettazione UML, standard di sviluppo (J2EE, .NET);
- Strumenti CASE (Computer Aided Software Engineering) e IDE (Integrated Development Environment), se utilizzati;
- Strumenti tecnologici di supporto per la raccolta dei requisiti, il disegno applicativo, l'automazione test, ecc..

5.4. Istruzioni per la compilazione delle offerte

Le istruzioni per la compilazione delle offerte, parte integrante dei documenti di gara, sono finalizzate ad aumentare la probabilità di ottenere dai partecipanti al processo selettivo, offerte complete di tutte le informazioni richieste dal capitolato e, nel contempo, fra loro strutturalmente omogenee, e facilmente confrontabili.

Nel nostro caso ciò riguarderà la compilazione del Curriculum Vitae (CV nel seguito) dei candidati, da allegarsi all'offerta, in funzione del profilo richiesto dal capitolato. A tale proposito può essere utilizzato il template del CV proposto in appendice B, dopo gli adattamenti e modifiche del caso.

Per realizzare tale template è stata adottata la struttura del CV EUROPASS. Con tale termine si intende un insieme di modelli standard, promossi dalle Istituzioni Europee, al fine di rendere più trasparenti e leggibili i titoli, le qualifiche e le competenze acquisite da un individuo nell'ambito di diversi contesti di apprendimento. EUROPASS fornisce un insieme di documenti, istruzioni per la compilazione e esempi

precompilati, accessibili tramite il sito della comunità europea sotto riportato, il quale fornisce altresì assistenza on line alla compilazione¹¹.

“Europass Curriculum Vitae” è un modello standardizzato che consente di descrivere, sulla base di un formato condiviso e riconosciuto in tutta Europa, le esperienze di studio e di lavoro e le competenze sviluppate da un individuo, al momento della presentazione di una candidatura per un lavoro. EUROPASS consta altresì di altri quattro documenti:

- **“Passaporto delle lingue”** consente un’autovalutazione delle competenze linguistiche. Essendo una dichiarazione autocertificata e volontaria non ha valore legale, pertanto non ha bisogno di ulteriori validazioni. Non sostituisce le certificazioni formali ottenute, sia all’interno del sistema scolastico che all’esterno, ma le ingloba con sistematicità in un documento che registra tutto il percorso di apprendimento. In definitiva rappresenta un dettaglio sull’autovalutazione della conoscenza linguistica, che non fornisce valore aggiunto alle informazioni già comprese in un CV.
- **“Europass Mobilità”**, uno strumento per registrare le competenze acquisite durante un’esperienza di apprendimento in un paese europeo.
- **“Supplemento al Certificato”** è rilasciato ai possessori di un certificato d’istruzione e formazione professionale; aggiunge informazioni a quelle già comprese nel certificato ufficiale, agevolandone la comprensione, da parte di datori di lavoro o enti al di fuori del paese che lo ha rilasciato. Le autorità competenti al rilascio del documento sono le stesse che rilasciano i titoli originali. Esso può integrare un CV nel caso il candidato abbia conseguito titoli di studio esteri. Questo documento nominativo può essere, eventualmente, richiesto all’aggiudicatario, a suffragio delle informazioni già contenute del CV, riguardanti i titoli di studio ottenuti all’estero.
- **“Supplemento al Diploma”**, una descrizione delle competenze acquisite dai possessori di titoli di Istruzione Superiore.

¹¹ <http://europass.cedefop.europa.eu/it/home>

6. Appendici

Sono proposte le seguenti appendici rispettivamente dedicate alla presentazione:

- della mappa delle competenze e-CF per un riferimento di identificazione delle competenze ICT;
- di un modello di template per la richiesta dei curriculum vitae da adottare in fase di gara includendolo all'interno degli atti di gara.

6.1 Mappa delle competenze e-CF 3.0

Si riporta di seguito la mappatura delle competenze e-CF 3.0. Per approfondimenti si rimanda alla norma UNI EN 16234.

Eliminato: E

A. PLAN

A.1 Allineamento Strategie dei Sistemi Informativi e di Business

Anticipa i requisiti di business di lungo termine, favorisce il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi organizzativi. Determina il modello IS e l'architettura d'impresa in linea con la politica aziendale e garantisce un ambiente sicuro. Prende decisioni strategiche sulla politica IS dell'impresa, comprese le strategie di sourcing.

A.2. Gestione dei Livelli di Servizio

Definisce, valida e rende applicabile il service level agreement (SLA) e i contratti su cui si fonda per i servizi offerti. Negozia i livelli di performance del servizio tenendo conto delle necessità e delle capacità degli stakeholder clienti e del business.

A.3 Sviluppo del Business Plan

Indirizza l'ideazione e la struttura di un business o di un piano di prodotto compresa l'identificazione di approcci alternativi e le proporzioni del ritorno sugli investimenti. Considera i modelli di sourcing possibili e applicabili. Presenta l'analisi costi-benefici e argomenta a supporto della strategia scelta. Garantisce la conformità con le strategie di business e tecnologiche. Comunica e condivide il Business Plan con gli stakeholder più importanti e indirizza gli interessi politici, finanziari, e organizzativi.

A.4 Pianificazione di Prodotto o di Servizio

Analizza e definisce lo status corrente e quello obiettivo. Stima l'efficacia dei costi, i punti di rischio, le opportunità, i punti di forza e debolezza, con un approccio critico. Crea piani di struttura; stabilisce la cronologia e le milestone, garantendo l'ottimizzazione delle attività e delle risorse. Gestisce le richieste di cambiamento. Definisce le quantità della consegna e fornisce una panoramica per ulteriori requisiti di documentazione. Specifica il corretto trattamento dei prodotti, compresi gli aspetti legali correlati alla normativa vigente.

A.5 Progettazione di Architetture

Specifica, affina, aggiorna e rende disponibile un approccio formale all'implementazione delle soluzioni, necessario per sviluppare e gestire un'architettura IS. Identifica le richieste di cambiamento e i relativi componenti: hardware, software, applicazioni, processi, piattaforme. Assicura l'interoperabilità, la scalabilità, l'usabilità e la sicurezza. Mantiene l'allineamento tra l'evoluzione del business e gli sviluppi tecnologici.

A.6. Progettazione di Applicazioni

Analizza, specifica, aggiorna e rende disponibile un modello per implementare le applicazioni in conformità con la politica e le esigenze dell'utente / cliente. Seleziona le opzioni tecniche più appropriate per la progettazione di applicazioni, ottimizzando l'equilibrio tra costi e qualità. Progetta con linguaggi di modellazione strutture dati e modelli di struttura di sistema adeguati ai risultati dell'analisi. Assicura che tutti gli aspetti tengano in considerazione l'interoperabilità, la fruibilità e la sicurezza. Identifica un

Framework di riferimento comune per validare i modelli con gli utenti rappresentativi, sulla base dei modelli di sviluppo (es. l'approccio iterativo).

A.7 Monitoraggio dei Trend tecnologici

Esplora gli ultimi sviluppi tecnologici dell'ICT per comprendere l'evoluzione della tecnologia. Concepisce soluzioni innovative per l'integrazione di nuove tecnologie nei prodotti, applicazioni e servizi esistenti o per la creazione di nuove soluzioni.

A.8. Sviluppo Sostenibile

Stima l'impatto delle soluzioni ICT in termini di eco responsabilità incluso il consumo di energia. Consiglia gli stakeholder business e ICT sulle alternative sostenibili coerenti con la strategia di business. Applica una politica ICT degli acquisti e delle vendite che soddisfi le eco-responsabilità.

A.9. Innovazione

Escogita soluzioni creative per fornire nuovi concetti, idee, prodotti o servizi. Adotta un approccio mentale innovativo e aperto allo scopo di prefigurare il modo di sfruttare i progressi tecnologici per soddisfare le esigenze del business/della società o identificare la direzione per la ricerca.

B. BUILD

B.1. Sviluppo di Applicazioni

Adatta il processo di progettazione delle applicazioni per sviluppare un'applicazione personalizzata e conforme alle esigenze del cliente. Adatta le soluzioni esistenti, per es. porting di un'applicazione da un altro sistema operativo. Codifica, esegue il debug e il test, documenta e comunica le fasi di sviluppo del prodotto. Sceglie le opzioni tecniche appropriate per lo sviluppo, quali il riutilizzo, il miglioramento o la riconfigurazione di componenti esistenti. Ottimizza efficienza, costi e qualità. Convalida i risultati con gli utenti rappresentativi, integra e realizza la soluzione complessiva.

B.2. Integrazione dei Componenti

Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance). Tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza delle informazioni. Verifica le performance del sistema e garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'integrazione.

B.3. Testing

Costruisce ed esegue procedure di test sistematico per i sistemi ICT o per i requisiti di usabilità del cliente per stabilire la conformità con le specifiche di progettazione. Assicura che i componenti nuovi o modificati soddisfino le aspettative. Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali tra cui salute e sicurezza, usabilità, performance, affidabilità e compatibilità. Produce i documenti e i report che danno evidenza dei requisiti di certificazione.

B.4. Rilascio (deployment) della Soluzione

Seguendo standard generali predefiniti di esercizio realizza gli interventi necessari pianificati per implementare la soluzione, tra cui l'installazione, l'aggiornamento e la dismissione. Configura l'hardware, il software o la rete per assicurare l'interoperabilità dei componenti di sistema e mettere a punto ogni difetto o incompatibilità risultante. Ingaggia risorse specialistiche addizionali se richiesto, come fornitori di rete di terze parti. Consegna formalmente la soluzione completamente operante all'utente e completa la documentazione registrando tutte le informazioni rilevanti, compreso gli indirizzi delle apparecchiature, i dati di configurazione e di performance.

B.5. Produzione della Documentazione

Produce documenti che descrivono prodotti, servizi, componenti o applicazioni conformi con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il media appropriato per il materiale di presentazione. Crea template per i sistemi di document-management. Garantisce che le funzioni e le caratteristiche siano documentate in un modo appropriato. Garantisce che i documenti esistenti siano validi e aggiornati.

B.6. Ingegneria dei Sistemi

Ingegnere il software e/o i componenti hardware per soddisfare le esigenze di soluzioni quali specifiche, costi, qualità, tempi, efficienza energetica, sicurezza dell'informazione e protezione dei dati. Segue una metodologia sistematica per analizzare e costruire i componenti e le interfacce richieste. Costruisce modelli di struttura di sistema e conduce simulazioni di comportamento del sistema. Esegue test di unità e di sistema per garantire la conformità ai requisiti.

C. RUN

C.1. Assistenza all'Utente

Risponde alle richieste e ai problemi dell'utente; registra le informazioni rilevanti. Risolve o scala gli incidenti e ottimizza le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA). Sa come effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction.

C.2. Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema

Implementa e guida l'evoluzione di una soluzione ICT. Controlla e schedula in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizza le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e aderisce ai service level agreement (SLA) definiti. Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.

C.3. Erogazione del Servizio

Garantisce l'erogazione dei servizi in conformità con i livelli di servizio stabiliti (SLA). Opera in modo proattivo per garantire un'infrastruttura applicativa e ICT stabile e sicura curando il capacity planning e la sicurezza delle informazioni. Aggiorna la libreria dei documenti di esercizio e registra tutti gli incidenti di esercizio. Cura la manutenzione degli strumenti di monitoraggio e di gestione (es. Script, Procedure...). Mantiene i servizi dei sistemi informativi. Prende misure proattive.

C.4. Gestione del Problema

Identifica e risolve le cause degli incidenti. Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problemi ICT. Effettua il deployment di un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni. Risolve o scala gli incidenti. Ottimizza le performance di sistemi e componenti.

D. ENABLE

D.1. Sviluppo della Strategia per la Sicurezza Informatica

Definisce e rende applicabile formalmente la strategia, gli obiettivi e la cultura organizzativa al fine di mantenere la sicurezza e la difesa dei dati da minacce interne ed esterne, es. digital forensic per indagini aziendali o di indagine di intrusione. Fornisce la base per la gestione dell'Information Security, compresa l'identificazione dei ruoli e delle responsabilità. Usa gli standard definiti per determinare gli obiettivi per l'integrità, la disponibilità e la privacy delle informazioni.

D.2. Sviluppo della Strategia della Qualità ICT

Definisce, migliora e perfeziona una strategia formale per soddisfare le aspettative e migliorare le performance del business cliente (bilanciamento tra costi e rischi). Identifica i processi critici che influenzano la service delivery e le performance del prodotto per definirli nel sistema di gestione della qualità ICT (rif D.4). Usa gli standard definiti per formulare gli obiettivi di qualità della gestione del servizio, del prodotto e del processo. Identifica le responsabilità di gestione della qualità ICT.

Eliminato: ¶

D.3. Fornitura dei servizi di Formazione

Definisce e implementa una politica di formazione ICT per indirizzare i fabbisogni e i gap delle competenze dell'organizzazione. Struttura, organizza e schedula i programmi di formazione, ne valuta la qualità attraverso un processo di feedback e attua un continuo miglioramento. Adatta i piani di formazione per indirizzare il cambiamento della domanda.

D.4. Acquisti

Applica una procedura consistente per gli approvvigionamenti, comprendente il deployment dei seguenti sotto-processi: specifiche dei requisiti, identificazione del fornitore, analisi dell'offerta, valutazione dell'efficienza energetica e conformità ambientale di prodotti, fornitori e loro processi, negoziazione del contratto, selezione del fornitore e inquadramento contrattuale. Assicura che l'intero processo di approvvigionamento sia adatto allo scopo, aggiunga valore al business dell'organizzazione e che sia conforme a norme e requisiti legali.

D.5. Sviluppo dell'offerta

Sviluppa offerte tecniche per soddisfare i requisiti delle soluzioni per i clienti e le mette a disposizione del personale delle vendite con una offerta competitiva. Evidenzia nell'offerta l'efficienza energetica e l'impatto ambientale. Collabora con i colleghi per allineare la soluzione prodotto/servizio con la capacità di delivery delle organizzazioni.

D.6. Gestione del Canale di Vendita

Sviluppa la strategia per gestire i punti vendita delle terze parti. Assicura le performance commerciali ottimali del canale value-added reseller (VAR) attraverso la messa a disposizione di una strategia coerente di business e di marketing. Definisce il target dei volumi, la copertura geografica e il settore industriale su cui ingaggiare i VAR e i programmi di incentivazione per raggiungere i risultati di vendita premianti.

D.7. Gestione delle Vendite

Guida l'ottenimento dei risultati delle vendite attraverso l'introduzione di una strategia delle vendite. Dimostra il valore aggiunto per l'organizzazione dei prodotti e dei servizi a clienti nuovi, esistenti e potenziali. Instaura una procedura di supporto alle vendite in grado di fornire una risposta efficiente ai quesiti, consistente con la strategia e la politica dell'azienda. Instaura un approccio sistematico all'intero processo delle vendite, comprensivo di: comprensione dei fabbisogni del cliente, previsioni, valutazione delle potenzialità, tattiche di negoziazione e finalizzazione delle vendite.

D.8. Gestione del Contratto

Organizza e negozia il contratto in accordo con i processi organizzativi. Assicura che i deliverables del fornitore siano forniti nei tempi previsti, rispettino gli standard di qualità e siano conformi con i livelli di servizio concordati, indirizza le non conformità e scala i problemi più significativi, guida i piani di recovery e se necessario rettifica i contratti. Mantiene l'integrità del budget. Valuta e indirizza la conformità del fornitore rispetto agli standard relativi agli aspetti legali, della salute e della sicurezza. Persegue attivamente una comunicazione regolare con il fornitore.

D.9. Sviluppo del Personale

Diagnostica le competenze individuali e di gruppo, identificando il fabbisogno di skill e gli skill gap. Esamina le opzioni di formazione e sviluppo e seleziona l'appropriata metodologia tenendo conto delle necessità degli individui e del business. Prepara e /o addestra individui e team per indirizzare i fabbisogni di apprendimento.

D.10. Gestione dell'Informazione e della Conoscenza

Identifica e gestisce informazioni strutturate e non strutturate e considera le politiche sulla distribuzione dell'informazione. Crea la struttura delle informazioni per abilitare l'impiego e l'ottimizzazione

dell'informazione finalizzata ai benefici del business. Comprende gli strumenti appropriati che devono essere diffusi per creare, estrarre, mantenere, rinnovare e diffondere la conoscenza del business al fine di capitalizzare il patrimonio informativo.

D.11. Identificazione dei Fabbisogni

Ascolta attivamente i clienti interni/esterni, articola e chiarisce le loro esigenze. Gestisce i rapporti con tutti gli stakeholder per garantire che la soluzione sia in linea con i requisiti di business. Propone differenti soluzioni (es. make-or-buy), eseguendo un'analisi contestuale nella progettazione di un sistema user centered. Consiglia al cliente la scelta appropriata. Agisce attivamente impegnandosi nel processo di implementazione o configurazione della soluzione scelta.

D.12. Marketing Digitale

Conosce i principi fondamentali del marketing digitale. Distingue tra gli approcci tradizionali e digitali. Apprezza e conosce la gamma di canali disponibili. Valuta l'efficacia dei vari approcci e applica rigorose tecniche di misurazione. Pianifica una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione. Conosce le problematiche della protezione dei dati e le questioni di privacy e ne tiene conto nell'attuazione della strategia di marketing.

E. MANAGE

E.1. Formulazione delle Previsioni

Conosce i principi fondamentali del marketing digitale. Distingue tra gli approcci tradizionali e digitali. Apprezza e conosce la gamma di canali disponibili. Valuta l'efficacia dei vari approcci e applica rigorose tecniche di misurazione. Pianifica una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione. Conosce le problematiche della protezione dei dati e le questioni di privacy e ne tiene conto nell'attuazione della strategia di marketing.

E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio

Implementa i piani per un programma di cambiamento. Pianifica e dirige un singolo progetto ICT od un portfolio di progetti per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizza i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per soddisfare le esigenze di business individuate. Definisce le attività, le responsabilità, le milestones critiche, le risorse, gli skill necessari, le interfacce ed il budget. Sviluppa piani di emergenza per indirizzare potenziali problemi di implementazione. Consegna progetti nei tempi previsti, con il budget previsto e conformi ai requisiti originari. Crea, produce e mantiene i documenti per facilitare il monitoraggio dell'avanzamento del progetto.

E.3. Gestione del Rischio

Implementa la gestione del rischio dei sistemi informativi attraverso l'applicazione delle politiche e procedure definite dall'azienda per il risk management. Valuta il rischio per il business dell'organizzazione e documenta rischi potenziali e piani di prevenzione.

E.4. Gestione delle Relazioni

Stabilisce e mantiene relazioni di business positive con clienti e fornitori (interni o esterni) conformi ai processi organizzativi. Mantiene regolari comunicazioni con clienti/partner/fornitori, e soddisfa le esigenze in relazione al loro contesto e gestendo le comunicazioni della filiera della fornitura. Assicura che le esigenze, preoccupazioni o lamentele del cliente/partner/fornitore siano comprese e soddisfatte in accordo con la politica dell'organizzazione.

E.5. Miglioramento dei processi

Misura l'efficacia dei processi ICT esistenti. Ricerca e paragona il disegno dei processi ICT da una varietà di fonti. Segue una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti

tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili. Valuta potenziali controindicazioni del cambiamento di processo.

E.6. Gestione della Qualità ICT

Implementa la politica di qualità ICT per mantenere ed aumentare la fornitura di prodotti e servizi. Pianifica e definisce indicatori per gestire la qualità per quanto riguarda la strategia ICT. Controlla gli indicatori di performance della qualità e ne raccomanda un accrescimento per indurre un miglioramento continuo della qualità.

E.7. Gestione del Cambiamento del Business

Valuta le implicazioni di nuove soluzioni ICT. Definisce i requisiti e quantifica i benefici di business. Gestisce la diffusione del cambiamento tenendo conto degli aspetti organizzativi e culturali. Mantiene la continuità del business e dei processi per la durata del cambiamento, controllandone l'impatto, prendendo le eventuali misure correttive e mettendone a punto l'approccio.

E.8. Gestione della Sicurezza dell'Informazione

Implementa la politica della sicurezza dell'informazione. Controlla e prende iniziative a fronte di intrusioni, frodi e buchi o falle della sicurezza. Assicura che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti per i dati e le informazioni aziendali. Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per applicare strategia e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita.

E.9. Governance dei Sistemi Informativi

Definisce, realizza e controlla la gestione dei sistemi informativi in linea con i vincoli di business. Tiene conto di tutti i parametri interni ed esterni come la normativa e l'aderenza agli standard industriali per indirizzare la gestione del rischio e dell'impiego delle risorse al fine di raggiungere i benefici di business messi a bilancio.

6.2 Template del Curriculum Vitae

Nel seguito viene proposto un template basato sul modello EUROPASS CV che esemplifica come devono essere redatti i curriculum vitae (CV) eventualmente da allegare all'offerta tecnica da parte del Fornitore.

Il CV è redatto in forma anonima perché nelle procedure di gara si intende presentato dalla Società offerente ai fini della valutazione dell'offerta tecnica e non direttamente dal candidato. Il capitolato dovrebbe quindi ammonire che le responsabilità derivanti dalla presentazione di dichiarazioni mendaci, includono anche le informazioni presenti sui CV.

L'aggiudicatario della gara, prima della stipula contrattuale, presenterà il CV corredato delle informazioni personali del candidato e della relativa autorizzazione al loro trattamento, sottoscritta dall'interessato, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

È auspicabile che il disciplinare consenta la presentazione di molteplici candidature per una singola posizione, a maggiore garanzia di completezza dell'offerta. In questo caso occorre che la Società partecipante la gara si impegni, qualora risulti aggiudicataria, ad utilizzare nella fornitura il candidato stabilito dall'Amministrazione.

Il template proposto nel seguito contiene, nello spazio riservato alle informazioni, le istruzioni di dettaglio rivolte al Fornitore per la compilazione. In tale forma quindi può essere incluso nel capitolato dopo avervi inserito le istruzioni aggiuntive che lo rendano adatto a connotare la specifica figura professionale ricercato dal capitolato tecnico. In particolare occorre specificare:

- Anni di esperienza nel ruolo richiesti (seniority). (Specificare che saranno computati in base alle esperienze ritenute pertinenti fra tutte quelle presentate)
- Titolo di studio preferenziale e titoli equipollenti.

- Capacità e competenze informatiche richieste, da indicare nella omonima sezione del CV articolate in:
 - conoscenze specifiche richieste, (come specificate dal capitolato)
 - strumenti tecnologici di supporto alle attività previste dal capitolato

Curriculum Vitae	
Informazioni personali	Indicare in questa sezione il codice di riferimento da fornire in luogo delle informazioni personali del candidato. Il codice deve costituire un riferimento univoco alle informazioni personali che sono omesse in fase di selezione.
Cognome(i)/Nome(i)	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Indirizzo(i)	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Telefono(i)	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Fax	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
E-mail	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Cittadinanza	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Data di nascita	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Sesso	Le informazioni di questo campo non vanno rese in sede di offerta tecnica
Occupazione desiderata/Settore professionale	Indicare il codice del profilo di competenza per cui si presenta il candidato, fra quelli specificati dal capitolato tecnico.
Esperienza professionale	Occorre utilizzare una replica dello stesso schema informativo per ogni diversa esperienza professionale.
Date	Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascuna esperienza professionale, purché la durata sia stata superiore ai 6 mesi solari.
Lavoro o posizione ricoperti	Utilizzare schemi informativi diversi in caso di lavoro diverso o sostanziale cambio di posizione. Se possibile riferire il ruolo ricoperto dal corrispondente profilo di competenza. Indicare se l'esperienza professionale descritta vada computata per determinare il livello di seniority.
Principali attività e responsabilità	Inserire informazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione delle attività eseguite • Valore economico del servizio erogato o del progetto realizzato • Informazioni sul destinatario delle attività (cliente): <ul style="list-style-type: none"> ○ Missione sociale ○ Dimensione economica (fatturato) ○ Numero dipendenti • Responsabilità. Se possibile, fornire informazioni quantitative su ogni responsabilità indicata (percentuale del tempo di lavoro totale, durata della mansione, ecc.).
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Inserire possibilmente informazioni relative a: <ul style="list-style-type: none"> • Missione sociale • Dimensione economica (fatturato) • Planta organica Numero dipendenti
Tipo di attività o settore	Indicare il tipo di azienda o il settore del datore di lavoro (ad es. Trasporto e logistica, Società di revisione contabile, Fabbricazione di pezzi di ricambio per automobili,...)
Istruzione e formazione	Descrivere separatamente ciascun corso d'insegnamento o di formazione frequentato con successo (attestato da un certificato o da diploma), iniziando dal più recente.
Date	Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso frequentato con successo.
Titolo della qualifica rilasciata	Inserire la denominazione esatta della qualifica conseguita come risulta dal relativo attestato
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Sezione da compilare solo in caso di formazione specialistica. Riassumere le principali materie o abilità professionali oggetto dell'insegnamento o della formazione in questione, eventualmente raggruppandole in modo conciso.
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Indicare il nome (eventualmente l'indirizzo) e il tipo d'istituto frequentato.

Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Se il livello della qualifica corrisponde ad una classificazione nazionale o internazionale esistente, precisate il livello e la classificazione in questione (classificazione nazionale, ISCED, ecc.). Questa informazione è disponibile all'organismo che ha rilasciato la qualifica				
Capacità e competenze personali	Le sezioni seguenti permettono di presentare un quadro delle competenze possedute, sia quelle acquisite nel quadro di un percorso di formazione universitaria o professionale (durante gli studi) che quelle acquisite in modo non ufficiale (nel corso dell'attività professionale o nel quadro delle attività di tempo libero).				
Madrelingua	Inserite qui la lingua materna				
Altra(e) lingua(e) Autovalutazione	Inserite qui la(le) lingua(e) straniera(e) conosciuta(e).				
	Comprensione		Parlato		Scritto
	Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
Lingua					
Lingua					
	<p>Per ognuna delle precedenti sezioni indicate il livello (eccellente, buono, elementare) utilizzando il seguente schema di autovalutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Eccellente: ottima padronanza della lingua, che permette di comunicare efficacemente (comprensione ed espressione orali e scritte) in un ambiente professionale internazionale;</i> - <i>Buono: se si è in grado a) di capire e formulare messaggi di carattere professionale (comunicazione telefonica, note, ecc.) eventualmente con l'aiuto di un dizionario; b) di partecipare ad una conversazione di tipo generale usando costruzioni sintattiche semplici e di esprimere un'opinione; c) di essere autonomi nelle situazioni abituali in occasione di un viaggio nel paese (o nei paesi) in cui si parla quella lingua;</i> - <i>Elementare: se si è in grado di esprimersi e di farsi capire in caso di comunicazione elementare (ad esempio in caso di messaggi, note o istruzioni); di decifrare semplici messaggi scritti e di dimostrare un minimo di autonomia sul piano linguistico.</i> 				
Capacità e competenze sociali	Descrivere tali competenze indicando dove sono state acquisite.				
Capacità e competenze organizzative	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite ad es: <ul style="list-style-type: none"> • leadership; • senso dell'organizzazione; • gestione di progetti di gruppo; ecc. 				
Capacità e competenze tecniche	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.				
Capacità e competenze informatiche	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. Dettagliare per: <ul style="list-style-type: none"> • Competenze specifiche (<i>da personalizzare</i>) • Strumenti tecnologici (<i>da personalizzare</i>) 				
Altre capacità e competenze	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite.				
Patente	Indicare la(e) patente(i) di cui siete titolari precisandone la categoria.				
Ulteriori informazioni	Inserire qui ogni altra informazione utile, ad esempio persone di riferimento, referenze, ecc.				
Allegati	Enumerare gli allegati al CV.				