

# Allegato 2 – Figure professionali

Project manager (sviluppo software) .....	1
Analista funzionale e di processo .....	1
Analista programmatore .....	1
Coordinatore Help Desk .....	2
Operatore Help Desk .....	2

Si riportano di seguito le caratteristiche delle figure professionali che si richiedono alla ditta aggiudicataria per l'espletamento della fornitura dei servizi oggetto della gara.

## Project manager (sviluppo software)

Figura manageriale con esperienza almeno decennale nell'ambito della realizzazione di progetti software su commessa e con un'esperienza maturata di almeno 4 anni nell'analisi e nel coordinamento di team dedicati a progetti di gestione documentale. Deve poter documentare formazione specialistica in ambito project management e metodologie di "Agile Programming". È considerato elemento preferenziale la conduzione di progetti realizzati con il framework Instant Developer per il linguaggio Java, attualmente utilizzato dalle AsRER (<https://www.instantdeveloper.com/>), e la documentata buona conoscenza del maggior numero delle seguenti tecnologie: Java EE, Bonita BPMS, linguaggio SQL, linguaggio di scripting Python, Redis DB, MinIO, Libre Office, SprinBoot per il linguaggio Java, SQLsu DBMS PostgreSQL, TypescriptAngular, Shibboleth Single Sign On (SSO), contenitore JSP/servlet Apache Tomcat, Apache NetBeans, Visual Studio Code, Mercurial hg, Ansible, monitoraggio di sistemi informatici Check\_mk e Javascript JSON Web Token (JWT), tutte impiegate nel progetto BABEL.

## Analista funzionale e di processo

Figura manageriale con esperienza almeno decennale nella reingegnerizzazione di processi nella pubblica amministrazione, finalizzata alla loro informatizzazione, con comprovata competenza su tematiche di gestione documentale amministrativa, firma digitale/qualificata e conservazione digitale. Il candidato deve poter certificare almeno una significativa esperienza (almeno 2 anni) di consulenza sui processi amministrativi rivolta a enti di dimensione e complessità organizzativa paragonabile a quella delle AsRER.

## Analista programmatore

Figura professionale specializzata nello sviluppo di software soprattutto in ambito del linguaggio di programmazione Java; il candidato dovrà documentare un'esperienza di almeno 3 anni nella realizzazione di progetti software per la gestione documentale, realizzati con tecnologie open source. Deve poter documentare l'ottima conoscenza delle seguenti tecnologie: Java EE, Bonita BPMS, linguaggio SQL, linguaggio di scripting Python, Redis DB, MinIOe Libre Office. È considerato elemento preferenziale una significativa esperienza (almeno 2 anni) nella realizzazione di progetti implementati con il framework Instant Developer per il linguaggio Java, attualmente utilizzato dalle AsRER (<https://www.instantdeveloper.com/>), e la documentata buona conoscenza del maggior numero delle seguenti tecnologie: SprinBoot per il linguaggio Java, SQL su DBMS PostgreSQL, TypescriptAngular,

Shibboleth Single Sign On (SSO), contenitore JSP/servlet Apache Tomcat, Apache NetBeans, Visual Studio Code, Mercurial hg, Ansible, monitoraggio di sistemi informatici Check\_mk e Javascript JSON Web Token (JWT), tutte impiegate nel progetto BABEL.

## Coordinatore Help Desk

Si richiede esperienza almeno quinquennale in ruolo analogo preferibilmente in ambito sanitario. La figura professionale del coordinatore di Help Desk dovrà essere in grado di organizzare e gestire il supporto tecnico agli utenti finali dei prodotti software presenti nell'ambito del sistema Babel, riuscire ad accreditare l'azienda aggiudicataria agli occhi della committenza e ricavare utili informazioni che consentiranno di apportare ulteriori migliorie ai prodotti software del progetto. Deve riuscire a coordinare un gruppo di lavoro più o meno ampio, anche con diverse modalità, nella gestione del centro di supporto tecnico del sistema Babel. Avrà il compito di adattare il gruppo dell'assistenza tecnica Babel Care alla tipologia di supporto prevista nella fornitura, massimizzandone la rapidità di risposta e l'efficacia, in funzione delle caratteristiche del committente, del tipo di prodotto per il quale si fornisce assistenza e delle risorse di cui il servizio dispone. Avrà inoltre il compito di:

- identificare ruoli e responsabilità degli addetti;
- classificare i problemi in base all'urgenza, individuando tempi e modalità di intervento;
- analizzare l'attività svolta al fine di standardizzare ed ottimizzare le procedure.

Il coordinatore dell'Help Desk dovrà infine suggerire e valutare eventuali innovazioni da introdurre nella gestione dell'attività del gruppo di supporto tecnico Babel Care. Per questo motivo dovrà essere costantemente aggiornato sull'evoluzione delle tecnologie utilizzate nel progetto Babel.

## Operatore Help Desk

Figura professionale con documentate esperienze almeno biennali nel settore di intervento specifico per cui il tecnico è proposto (assistenza di dominio sul software, test di software). A titolo esemplificativo e non esaustivo la figura professionale dovrà:

- reagire tempestivamente alle richieste di assistenza da parte degli utenti;
- comprendere e circoscrivere il problema;
- nei casi più semplici, fornire una prima risposta tecnica al cliente;
- collegarsi ai sistemi del cliente per verificare il problema;
- trovare soluzioni ai malfunzionamenti;
- effettuare interventi hardware o software da remoto per il ripristino delle funzionalità;
- indirizzare l'utente alla risoluzione del problema e seguirlo nella procedura;
- assicurarsi con l'utente dell'effettiva risoluzione del problema;
- nei casi più complessi, trasferire il caso al livello di supporto successivo (escalation livello II);
- seguire le richieste non risolte e assicurarne la rapida soluzione, nel rispetto degli SLA;
- suggerire miglioramenti nelle funzionalità nel software Babel;
- supportare l'area di sviluppo nei test.