

# Allegato 3 - Profili professionali

## **Profili Professionali: requisiti minimi**

Le caratteristiche delle risorse professionali impiegate dall'Aggiudicatario (ad eccezione del "Responsabile Coordinatore del Servizio lato Fornitore (RCS-F)" e del "Responsabile del contratto lato Fornitore (RCT-F)" il cui profilo dovrà essere adeguato al ruolo che ricoprono) dovranno conformarsi ai requisiti specificati di seguito.

### *Capo progetto*

**Titolo di studio:** Laurea in discipline dell'area ingegneristica o equipollenti.

#### **Esperienze lavorative:**

- Comprovata esperienza nella predisposizione di sistemi informativi e software ad uso dei dipartimenti veterinari del settore pubblico.
- Comprovata esperienza e conoscenza delle procedure atte all'esecuzione dei controlli ufficiali (audit ed ispezioni) effettuati da parte dei dipartimenti veterinari del settore pubblico.
- Comprovata esperienza lavorativa in ambito informatico e nel ruolo specifico di capo progetto di progetti software di grandi dimensioni.

#### **Conoscenze:**

- procedure operative per l'esecuzione di audit ed ispezioni
- metodologie di produzione del software
- gestione di progetti software
- lavoro di gruppo
- pianificazione e controllo di progetto
- qualità del software

### *Progettista software*

**Titolo di studio:** Laurea in discipline dell'area informatica

#### **Esperienze lavorative:**

- Comprovata esperienza nella predisposizione di sistemi informativi e software ad uso dei dipartimenti veterinari.
- Comprovata esperienza lavorativa in ambito informatico e nel ruolo specifico di progettista software.

#### **Conoscenze:**

- ingegneria del software
- moderne metodologie di progetto del software e di programmazione

- metodologie di progetto di basi di dati relazionali
- metodologie di testing del software
- ambienti e linguaggi di programmazione
- metodologie di manutenzione e sviluppo di applicazioni complesse e di grandi dimensioni
- metodologie di reingegnerizzazione del software

### ***Programmatore***

**Titolo di studio:** Diploma di perito informatico o affine

#### ***Esperienze lavorative***

- Comprovata esperienza lavorativa specifica come programmatore

#### ***Conoscenze:***

- Metodologie e tecniche di programmazione e in particolare: programmazione a oggetti in ambiente Mainframe e web, realizzazione di sistemi client/server, conoscenze degli ambienti SQL, Cobol, JAVA, C++, VB, .NET, PHP, JavaScript e dei relativi strumenti di sviluppo
- Preparazione ed esecuzione di casi di test a livello di modulo
- Documentazione di sistemi software a livello di modulo
- Partecipazione a gruppi di progetto di medie dimensioni.

### ***Operatore call center primo livello***

**Titolo di studio:** Laurea in discipline dell'area delle Scienze e tecnologie alimentari

#### ***Esperienze lavorative:***

- Comprovata esperienza lavorativa in ambito addestramento / assistenza agli operatori attraverso canali di assistenza richiesti da questo capitolato.

#### ***Conoscenze:***

- Conoscenza delle procedure di controllo ufficiale adottate presso i dipartimenti veterinari del settore pubblico
- Conoscenza dell'organizzazione del dipartimento veterinario del settore pubblico
- Conoscenza delle attività e del ruolo del dipartimento veterinario del settore pubblico
- Capacità comunicative e relazionali con soggetti di differente profilo culturale
- Tecniche di analisi e sintesi.
- Basi di tecniche di problem resolving

- Conoscenza base dei sistemi hardware standard front-end utente (terminali, video, ...)
- Conoscenza base dei sistemi software standard front-end utente (browser, posta elettronica, sistema operativo, pacchetto office, ...)
- Tecniche di esposizione e didattiche
- Tecniche per analisi dei bisogni

### ***Operatore callcenter secondo livello***

**Titolo di studio:** Laurea in discipline dell'area informatica

#### ***Esperienze lavorative:***

- Comprovata esperienza lavorativa in ambito formativo/addestramento nel campo Information Technology legato alla sicurezza alimentare ed al mondo delle veterinaria pubblica.

#### ***Conoscenze:***

- Padronanza delle dinamiche relative ai piani del controllo ufficiale (sanità animale, sicurezza alimentare, igiene delle lavorazioni zootecniche) loro gestione e trattamento.
- Capacità comunicative e relazionali con soggetti di differente profilo culturale
- Capacità di analisi delle problematiche, tecniche di “problem finding” e “problem shaping” atte alla risoluzione del problema o alla sintesi.
- Capacità valutative e di giudizio
- Tecniche approfondite di “problem solving”
- Conoscenza dei sistemi hardware standard front-end utente (terminali, video, ...)
- Conoscenza dei sistemi software standard front-end utente (browser, posta elettronica, sistema operativo, pacchetto office, ...)
- Tecniche di esposizione e didattiche
- Tecniche per analisi dei bisogni formativi

### **Obblighi dell'aggiudicatario**

A dimostrazione del possesso dei suddetti requisiti il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta tecnica i curricula vitae del personale impiegato per la commessa relativa al presente appalto.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare la rispondenza fra i curricula e i profili professionali di riferimento e di rifiutare i soggetti che non dispongano dei requisiti indicati o che comunque dimostrino di non possedere le capacità corrispondenti al profilo. L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla sostituzione dei soggetti rifiutati entro 10 giorni solari.

**Il Fornitore dovrà garantire il mantenimento delle caratteristiche professionali offerte in sede di gara per tutta la durata contrattuale.**