

MANSIONARIO della SICUREZZA INFORMATICA

Sommario

RESPONSABILE OPERATING (Direttore Operativo, Direttore tecnico)	3
RESPONSABILE AREA TECNOLOGICA	4
SISTEMISTA	6
HELP DESK ORGANIZER	8
TECNICO ASSISTENZA INFORMATICA	9
TECNICO INFORMATICO	11
OPERATORE DI CONTACT CENTER	12
PROJECT MANAGER	13
PROGRAM MANAGER	5
PROGRAMMATORE	14
ANALISTA-PROGRAMMATORE	15
WEB DESIGNER.....	16
ADDETTA ALLA SEGRETERIA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO	17
REFERENTE AMMINISTRAZIONE E AFFARI GENERALI.....	18

RESPONSABILE OPERATING (Direttore Operativo, Direttore tecnico)

Descrizione Generale.

Il profilo è quello di responsabile della gestione esternalizzata dei sistemi informativi dell'ente Comune di Parma attraverso la razionalizzazione delle risorse EDP aziendali e operando nel rispetto del piano industriale aziendale approvato, delle direttive ricevute, delle politiche e procedure aziendali e di gruppo del Comune di Parma.

Suo compito è:

- Assicurare l'attuazione delle direttive e dei piani concordati nei termini previsti, mediante la gestione efficiente ed efficace delle risorse umane e tecniche di cui ha la responsabilità.
- Collaborare con l'Amministratore Unico per la definizione degli obiettivi e delle politiche aziendali al fine di raggiungere gli obiettivi di gestione aziendale e proporre piani di sviluppo informatici atti a soddisfare le esigenze del Comune di Parma e gli obblighi normativi in materia ICT.
- Redigere rapporti di analisi dei progetti incorso evidenziandone criticità e scadenze.
- Verificare, tramite i ruoli interni preposti, la funzionalità e il funzionamento dei sistemi installati.
- Proporre e implementare le scelte HW e SW adeguate alle esigenze del cliente nel rispetto degli investimenti economici pianificati e concordati e dei tempi stabiliti.
- Assicurare la qualità e la tempistica delle elaborazioni, la sicurezza dei dati e l'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche utilizzate.
- Gestire e coordinare i team dedicati ai progetti e al supporto applicativo e tecnico funzionale al Comune di Parma.
- Controllare i piani di lavoro e coordinare le risorse umane coinvolte nei progetti.
- Gestire i team, collocando le risorse sui vari progetti, promuovendo il miglior fit tra competenze, gruppo di lavoro e livello di urgenza espresso dal responsabile utente del Comune di Parma.

Il Responsabile supervisiona le attività delle risorse umane in azienda, sia in area tecnologica che in ambito sviluppo, in stretto coordinamento con l'area Amministrativa. La figura si rapporta in prima persona con i fornitori di tecnologie informatiche per verificare le caratteristiche tecniche dei prodotti o dei servizi offerti. Il Responsabile tiene rapporti diretti con i referenti del Comune di Parma in merito alle attività svolte dall'azienda. Partecipa alle riunioni di start up dei più importanti progetti, coordinandosi con gli Assessorati di riferimento per la gestione delle priorità e delle strategie operative. Favorisce l'interazione tra gli utenti e i ruoli informatici aziendali interpretando il ruolo di "mediatore culturale" tra le componenti tecnologiche e quelle funzionali dei principali sistemi informativi dell'ente.

Si preoccupa di apportare competenza tecnica e mantenere il costante aggiornamento specialistico, verifica costantemente il mercato del settore EDP per identificare opportunità ed alternative tecniche e operative. Si occupa di mantenere e migliorare la motivazione e la professionalità dei collaboratori (analisti, programmatori e tecnici), assegnando compiti, promuovendone la competenza professionale, dando appropriato sostegno nelle difficoltà e nella valutazione dei risultati

COMPETENZE

Le conoscenze e le capacità tecnico professionali del Responsabile sono suddivisibili nelle seguenti categorie:

- conoscenze di tipo tecnico-informatico;
- conoscenza delle novità del settore e del mercato;
- conoscenza dei processi caratteristici dell'Ente Pubblico locale;
- capacità di gestire team di lavoro;
- capacità di pianificare;
- capacità negoziale;
- capacità di risolvere problemi;

- capacità di gestire budget;
- capacità di valutare costi e benefici;
- conoscenza e capacità di utilizzo dei più recenti software per la pianificazione del lavoro, delle risorse umane e tecnologiche.

AMBITO DI LAVORO

Il ruolo si esprime principalmente negli ambiti della Pianificazione, Comunicazione e Produzione.

RESPONSABILE AREA TECNOLOGICA

Descrizione Generale

Il Responsabile area tecnologica è responsabile di tutto il sistema informatico e dello sviluppo tecnologico del Comune di Parma con l'obiettivo di garantirne sicurezza, affidabilità e stabilità.

La figura gestisce e coordina l'insieme delle strutture hardware e il funzionamento del software, studia le soluzioni tecnologiche più efficaci e all'avanguardia sulla base dei piani strategici aziendali, gestisce i piani di lavoro e coordina le risorse informatiche coinvolte.

È inoltre responsabile, in prima persona, del corretto funzionamento e dell'efficienza dei supporti tecnologici esistenti. La figura esamina anche i nuovi prodotti immessi sul mercato per individuare nuove tecnologie utili a mantenere efficiente e competitiva l'azienda. Il Responsabile area tecnologica lavora a stretto contatto con i tecnici informatici, con l'area amministrativa e con i tecnici addetti allo sviluppo. La figura opera nel rispetto delle direttive ricevute, dei piani approvati, delle politiche e procedure aziendali e di gruppo, in particolare deve:

- Assicurare la funzionalità, la qualità e la tempistica delle elaborazioni, la sicurezza dei dati e l'adeguato dimensionamento delle risorse informatiche
- Gestire le attività del settore di cui ha la responsabilità, i rapporti con il Comune di Parma e con le altre aziende del gruppo
- Assicurare l'attuazione delle direttive e dei piani concordati nei termini previsti, mediante la gestione efficiente ed efficace delle risorse umane e tecniche di cui ha la responsabilità
- Garantire il raggiungimento degli obiettivi assegnati alla mansione, ai collaboratori e al settore
- Collaborare con l'Amministratore Unico nell'applicazione degli obiettivi di gestione aziendale
- Applicare le politiche e procedure aziendali e del Comune di Parma
- Elaborare e proporre piani di sviluppo tecnologici atti a soddisfare le esigenze interne aziendali e del Comune di Parma
- Applicare e fare applicare approccio metodologico nella gestione dei progetti di innovazione e in generale nelle attività di gestione (project management, ecc.)
- Evidenziare le esigenze di acquisto di beni e servizi in ambito tecnico coordinando le attività di ricerca delle fonti di fornitura, garantendo la rotazione dei fornitori, tramite le piattaforme di acquisto disponibili (Mepa, Intercenter)
- Controllare attività e efficienza da parte di Lepida quale principale fornitore di servizio tecnologico (Data Center) per il Comune di Parma, proponendo interventi di adeguamento nei casi in cui il servizio non rispettasse in parametri SLA.

Competenze

Le conoscenze e le capacità tecnico professionali del Responsabile sistemi informativi sono suddivisibili nelle seguenti categorie:

- conoscenze ottime di tipo tecnico-informatico;
- conoscenza buona delle novità del settore;

- conoscenza dell'inglese tecnico come elemento chiave per aggiornarsi sulle novità proposte sul mercato;
- conoscenza del project management e in generale della metodologia per la gestione delle attività
- capacità di pianificare;
- capacità di risolvere problemi;
- capacità di valutare costi e benefici;
- gestire gruppo/collaboratori (team building)
- organizzare il lavoro in modo efficace ed efficiente
- rispettare le procedure in materia di sicurezza

Ambito di lavoro

Il responsabile area tecnologica collabora con gli altri responsabili aziendali, con la direzione e con il settore informativo del Comune di Parma per garantire che l'infrastruttura tecnologica funzioni in modo efficace, performante e sicuro. Lavora a stretto contatto con il reparto tecnologico, di cui ha la responsabilità, assicurando un'efficiente ed efficace:

- erogazione del servizio di assistenza informatica per il Comune di Parma
- conduzione dei sistemi di elaborazione del Comune di Parma.

Supporta il reparto di progettazione applicativa, nella progettazione, configurazione e installazione dei sistemi software sviluppati per il Comune di Parma.

Mantiene i rapporti con i principali fornitori di beni e servizi in ambito tecnologico.

PROGRAM MANAGER

Descrizione Generale

Il Program manager si occupa di supportare e sollecitare i capiprogetto per le attività preliminari di loro competenza riguardanti i progetti quali: analisi di fattibilità, prospetto dei ricavi e dei costi, offerta al cliente, verifica iter dell'affidamento, verifica offerte ed ordini ai fornitori.

Si preoccupa di verificare l'imputazione tempestiva ed accurata delle attività delle risorse dell'area sviluppo nel sistema di gestione delle commesse. Di verificare lo stato di avanzamento dei lavori (attività realizzate, in corso, future, rilasci di sistemi/funzioni, rapporti con i referenti interni ed esterni e relative criticità, ecc.).

Affiancare e supportare i capiprogetto nell'attività di project management (soprattutto per i progetti più complessi); in particolare nel:

- rilevare, identificare ed organizzare le esigenze degli utenti;
- organizzare e condurre gli incontri con utenti e fornitori;
- strutturare le analisi di fattibilità;
- stimare costi e ricavi;
- elaborare piani di progetto;
- controllare l'avanzamento del progetto;
- gestire il rapporto con i fornitori;
- presentare lo stato di avanzamento allo steering committee ed agli altri tavoli di progetto.
- Supportare l'Amministratore Unico nell'analisi gestionale e finanziaria dell'insieme dei progetti
- Produrre il reporting gestionale delle commesse dell'area sviluppo riguardante in particolare:

- aspetti amministrativi: commesse affidate e prospect, situazione offerte, affidamenti, fatture attive e passive, ecc.
- aspetti gestionali: stato di avanzamento, giornate spese dalle varie risorse per tipologia sviluppo, manutenzione, gestione, ecc.), giornate spese rispetto a quelle preventivate, previsione di tempi e costi di completamento, ecc.
- Redigere relazioni periodiche sulle commesse chiuse ed in corso.
Si occupa inoltre della rendicontazione (fondi ex-metro)
- Fornire supporto ai capiprogetto, in fase di definizione delle commesse, al fine di verificare quali commesse sono in ambito ex-metro e definire il relativo capitolo di spesa, dopo averne verificato la capienza (disponibilità residua dei fondi). Il tutto riverificato prima della firma dell'offerta al Comune.
- Preparare la rendicontazione ex-metro, in particolare:
 - definire le commesse da presentare (in collaborazione con l'ufficio amministrazione ed i capiprogetto);
 - raccogliere la documentazione (offerte, affidamenti, fatture, ecc.) ed organizzarla nelle cartelle del server dedicate alla rendicontazione;
 - preparare il plico dei documenti della rendicontazione;
 - aggiornare il riepilogo generale delle rendicontazioni;
 - tenere i rapporti con la ragioneria del Comune ed il Ministero delle Infrastrutture (a cui è presentata la rendicontazione) e fornire i chiarimenti eventualmente richiesti da quest'ultimo.

Competenze

Il Program Manager ha un grande coinvolgimento nella definizione delle strategie di business aziendali in termini di gestione del ciclo di vita dei prodotti e dei servizi forniti. Questo profilo professionale ha forti competenze di problem solving e di budget di progetto. A queste competenze in ambito gestionale vanno aggiunte specifiche conoscenze tecniche informatiche e funzionali relative ai sistemi legacy di una PA. Per la costante esigenza di mantenersi informato è indispensabile una spiccata propensione all'aggiornamento. Sono fondamentali le sue doti di relazione per creare un clima di massima collaborazione con il cliente Comune di Parma. Deve avere competenze di change management per poter gestire il necessario aggiornamento e l'evoluzione delle tecnologie informatiche.

Ambito di lavoro

Il Program Manager collabora con gli altri responsabili aziendali, con la direzione e con il settore informativo del Comune di Parma per garantire che il piano dei progetti sia in linea con la pianificazione redatta. Lavora in collaborazione con il reparto tecnologico per definire le linee guida inerenti alle scelte tecnologiche a supporto dello sviluppo applicativo a garanzia dell'evoluzione dei sistemi informativi in gestione ai suoi capiprogetto. Supporta il reparto di progettazione applicativa nella selezione e progettazione dei sistemi software sviluppati per il Comune di Parma.

SISTEMISTA

Descrizione Generale

Il ruolo del Sistemista (o System Manager) si basa su di una serie di competenze avanzate su cui si declinano tre specializzazioni: sistemi server, sistemi di rete, sistemi database e competenze di base per le postazioni client.

Il ruolo del Sistemista (o System Manager) si occupa della gestione delle infrastrutture tecnologiche del

Comune di Parma e assicura la continuità e la qualità del servizio informatico. Il suo obiettivo è ottimizzare il sistema informatico, coordinando e integrando le tecnologie hardware, software e di trasmissione a disposizione. Il suo ruolo è garantire un funzionamento della piattaforma informatica (tecnica e applicativa) efficace, affidabile e sicura.

Il ruolo del Sistemista (o System Manager) agisce in ottemperanza alle normative in materia di privacy (GDPR) e di sicurezza (misure AGID) e in base al Regolamento Informatico di It.City.

Competenze generali

Il sistemista deve possedere un'ottima conoscenza delle più avanzate tecnologie per adattare alla infrastruttura tecnologica, in particolare deve conoscere i sistemi operativi, le infrastrutture di rete, le applicazioni Internet e intranet, le più diffuse architetture hardware e software e i data base relazionali.

In particolare, deve possedere:

- Conoscenza approfondita delle architetture hardware dei sistemi server e delle reti
- Conoscenza approfondita sui comportamenti dei vari dispositivi hardware
- Conoscenza approfondita sull'architettura e sulla configurazione dei sistemi operativi
- Conoscenza approfondita sul funzionamento e sulla configurazione delle reti informatiche
- Capacità di diagnosticare e risolvere problematiche complesse che coinvolgono diversi aspetti del sistema informatico trattato
- Capacità di progettare e implementare soluzioni software adatte a sistemi informatici articolati o di grandi dimensioni
- Conoscenze approfondite delle problematiche di performance e di sicurezza dei sistemi informatici
- Conoscenze approfondite dei sistemi di sicurezza perimetrale (firewall, IPS, Antispam, etc.) e locali (endpoint protection)
- facilità nei rapporti interpersonali per meglio comprendere le esigenze degli utenti con i quali interagisce (empatia)
- forte tendenza all'innovazione e all'aggiornamento;

È inoltre fondamentale per questa figura avere capacità di problem solving, unite ad un livello culturale medio-alto e ad una buona conoscenza dell'inglese tecnico.

Competenze tecniche

Sistemi server

Il sistemista si occupa di gestire:

- i sistemi operativi installati sui server fisici e virtuali;
- i sistemi di monitoraggio e gestione avanzata dei server;
- i sistemi per garantire la sicurezza degli accessi;
- i sistemi endpoint protection;
- le modalità di accesso utente ai server aziendali;
- i sistemi operativi Windows e Open Source;
- installazione e configurazione nuovo hardware/software lato server
- le prestazioni dell'hardware a disposizione (ottimizzazione delle risorse).
- gli account utente
- i sistemi di backup
- gli aggiornamenti/patch dei sistemi
- la continuità dei servizi associati ai sistemi a favore degli utenti.

- i cosiddetti file di log.

Sistemi di rete

Il sistemista si occupa della messa a punto e della gestione delle soluzioni tecniche realizzate per collegare reti di computer aziendali ed extra-aziendali. I compiti spaziano dalla progettazione di semplici architetture di rete, alla diagnosi ed alla risoluzione di problemi di comunicazione tra computer. Il ruolo centrale che svolge è governare le interazioni di sistema e di rete. L'ordinaria amministrazione del ruolo consiste nella verifica del regolare funzionamento della rete e delle componenti che ne fanno parte.

Sistemi database

Il sistemista ha il compito di concepire, installare e amministrare i sistemi in riferimento alle banche dati relazionali installate. Configura gli accessi al database, realizza il monitoraggio dei sistemi di archiviazione, si occupa della manutenzione del server, della sicurezza degli accessi interni ed esterni alla banca dati e definisce, al contempo, le politiche di impiego e utilizzo delle risorse costituite dal database. Tra i principali compiti di questa figura professionale c'è quello di preservare la sicurezza e l'integrità dei dati contenuti nell'archivio.

Postazioni client

Il sistemista si occupa delle richieste di assistenza informatica degli utenti del Comune di Parma, relative alle postazioni di lavoro, che coinvolgono gli aspetti infrastrutturali.

Il principale compito consiste quindi nella risoluzione dei problemi che impediscono agli utenti il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative, attraverso interventi sui sistemi tecnologici.

Il sistemista deve tenere traccia di tutti i ticket di sua competenza preoccupandosi di tenere costantemente aggiornato il sistema di gestione dei Ticket.

Questa figura professionale deve avere una buona conoscenza delle principali componenti hardware e software di una rete.

Ambito di lavoro

Il Sistemista svolge la sua attività relazionandosi con L'Help Desk Organizer e con il responsabile dell'Area tecnica. Di solito gli orari di lavoro sono quelli d'ufficio anche se può essere necessario intervenire fuori dell'orario previsto per gestire eventuali "emergenze".

HELP DESK ORGANIZER

Descrizione Generale

L'Help desk organizer 'organizza' e gestisce il supporto tecnico degli utenti finali del Comune di Parma per i prodotti hardware e software installati sulle postazioni di lavoro, necessari per lo svolgimento delle attività lavorative quotidiane.

Coordina le attività di help-desk che si generano con diverse modalità (supporto telefonico, supporto diretto e remoto, chat), gestisce il servizio di assistenza informatica (Help Desk).

L'Help desk organizer deve tenere aggiornato il sistema di gestione delle attività di Help Desk e verificare l'attendibilità dei dati inseriti.

Ha inoltre il compito di:

- Controllare i flussi delle chiamate rispetto alle risorse disponibili;
- 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;
- produrre reportistica da fornire al cliente in merito alle SLA concordate nel contratto in essere;

Deve infine suggerire e valutare eventuali innovazioni da introdurre nella gestione dell'attività di assistenza informatica. Per questo motivo dovrà essere costantemente aggiornato sull'evoluzione delle tecnologie e in stretto contatto con il reparto di progettazione applicativa.

Competenze

Le caratteristiche che questa figura deve avere sono:

- conoscenze tecnico-informatiche specifiche dei prodotti per i quali fornisce assistenza;
- buone capacità di analisi, valutazione e problem solving;
- orientamento al cliente, doti di negoziazione e capacità relazionali, buone doti di relazione (empatia)
- forte tendenza all'innovazione e all'aggiornamento;
- buon livello di cultura generale;

Ambito di lavoro

L'Help desk organizer interagisce in primo luogo con i colleghi del reparto Help Desk e mantiene i rapporti con i referenti del Comune di Parma. Per mantenersi informato sui prodotti per i quali fornisce assistenza, è in contatto con il reparto di progettazione applicativa.

TECNICO ASSISTENZA INFORMATICA

Descrizione Generale

Il ruolo di tecnico assistenza informatica si basa su di una serie di competenze di base sui server, i database e le postazioni client.

Il tecnico assistenza informatica si occupa della gestione ordinaria delle infrastrutture tecnologiche del Comune di Parma e verifica la continuità e la qualità del servizio informatico. Il suo ruolo è verificare che il funzionamento della piattaforma informatica (tecnica e applicativa) sia efficace, affidabile e sicuro.

Il tecnico assistenza informatica agisce in ottemperanza alle normative in materia di privacy (GDPR) e di sicurezza (misure AGID) e in base al Regolamento Informatico di It.City.

Il ruolo si occupa delle richieste di assistenza informatica per gli applicativi del Comune di Parma, gestisce il flusso risolutivo interagendo sia con l'area tecnica che con l'area applicativa con l'eventuale coinvolgimento di fornitori esterni in caso di escalation della soluzione.

Le competenze richieste per il ruolo (sia tecniche che organizzative) gli consentono di gestire autonomamente il supporto completo per sistemi mediamente complessi quali ad esempio: Infomobility e il sistema informatico a supporto delle sedute del Consiglio Comunale.

Competenze generali

Il tecnico assistenza informatica deve possedere una buona conoscenza delle tecnologie per adattare alla infrastruttura tecnologica, in particolare deve conoscere i sistemi operativi, le applicazioni Internet e intranet, le più diffuse architetture hardware e software e i database relazionali.

In particolare, deve possedere:

- Conoscenza delle architetture hardware dei sistemi server
- Conoscenza sui comportamenti dei vari dispositivi hardware
- Conoscenza sull'architettura e sulla configurazione dei sistemi operativi

- Capacità di diagnosticare e risolvere problematiche complesse che coinvolgono diversi aspetti del sistema informatico trattato
- facilità nei rapporti interpersonali per meglio comprendere le esigenze degli utenti con i quali interagisce (empatia)
- forte tendenza all'innovazione e all'aggiornamento;

È inoltre fondamentale per questa figura avere capacità di problem solving, unite ad un livello culturale medio-alto e ad una buona conoscenza dell'inglese tecnico.

Competenze tecniche

Infrastruttura server

Il tecnico assistenza informatica si occupa di gestire:

- i sistemi operativi installati sui server fisici e virtuali;
- i sistemi per garantire la sicurezza degli accessi;
- i sistemi endpoint protection;
- le modalità di accesso utente ai server aziendali;
- i sistemi operativi Windows e Open Source;
- gli account utente
- i sistemi di backup
- gli aggiornamenti/patch dei sistemi
- i cosiddetti file di log

Infrastruttura database

Il tecnico assistenza informatica configura gli accessi al database, realizza il monitoraggio dei sistemi di archiviazione, si occupa della manutenzione del server, della sicurezza degli accessi interni ed esterni alla banca dati.

Infrastruttura client

Il tecnico assistenza informatica si occupa di tutti gli aspetti relativi alle richieste di assistenza informatica degli utenti del Comune di Parma, relative alle postazioni di lavoro. Nel caso un utente rilevi un malfunzionamento nella propria postazione, è compito del tecnico individuare dapprima a cosa questo sia dovuto e, una volta individuata la causa, procedere alla risoluzione del problema.

Il principale compito consiste quindi nella risoluzione dei problemi che impediscono agli utenti il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative, attraverso la gestione, riparazione e aggiornamento delle postazioni di lavoro (personal computer, notebook, ecc.).

Il tecnico assistenza informatica ha il compito di decidere qual è la tipologia di supporto più rapida, efficace e meno costosa, in funzione delle caratteristiche dell'utente e della problematica in essere, del tipo di prodotto per il quale si fornisce assistenza e delle risorse disponibili.

Questa figura si occupa della sostituzione/aggiornamento (IMAC) delle componenti non funzionanti e dell'assemblaggio/installazione delle nuove postazioni di lavoro, inclusa la configurazione del sistema operativo e dei software di base installati sui vari computer.

Egli ha infine la responsabilità di "disassemblare" le strumentazioni in disuso e di smaltire i supporti dati secondo quanto previsto delle procedure di sicurezza informatica.

Il tecnico assistenza informatica deve tenere traccia di tutti i ticket di sua competenza preoccupandosi di tenere costantemente aggiornato il sistema di gestione dei Ticket.

Questa figura professionale deve conoscere molto bene l'hardware delle postazioni di lavoro in uso nel Comune di Parma e, in particolare: la struttura operativa dei computer, le varie architetture, i tipi di memoria, le schede grafiche e quelle audio, i supporti magnetici e quelli ottici. Deve avere anche una buona conoscenza delle periferiche (stampanti, modem, scanner, ecc.) e delle componenti hardware e software di una rete.

Ambito di lavoro

Il tecnico assistenza informatica svolge la sua attività relazionandosi con L'Help Desk Organizer e con il responsabile dell'Area tecnica. Di solito gli orari di lavoro sono quelli d'ufficio anche se può essere necessario intervenire fuori dell'orario previsto per gestire eventuali "emergenze".

TECNICO INFORMATICO

Descrizione Generale

Il ruolo di tecnico informatico si basa su di una serie di competenze di base sui server, i database e le postazioni client.

Il tecnico informatico si occupa della gestione ordinaria delle infrastrutture tecnologiche del Comune di Parma e verifica la continuità e la qualità del servizio informatico. Il suo ruolo è verificare che il funzionamento della piattaforma informatica (tecnica e applicativa) sia efficace, affidabile e sicuro.

Il tecnico informatico agisce in ottemperanza alle normative in materia di privacy (GDPR) e di sicurezza (misure AGID) e in base al Regolamento Informatico di It.City.

Competenze generali

Il tecnico informatico deve possedere una buona conoscenza delle tecnologie per adattare alla infrastruttura tecnologica, in particolare deve conoscere i sistemi operativi, le applicazioni Internet e intranet, le più diffuse architetture hardware e software e i database relazionali.

In particolare, deve possedere:

- Conoscenza delle architetture hardware dei sistemi server
- Conoscenza sui comportamenti dei vari dispositivi hardware
- Conoscenza sull'architettura e sulla configurazione dei sistemi operativi
- Capacità di diagnosticare e risolvere problematiche complesse che coinvolgono diversi aspetti del sistema informatico trattato
- facilità nei rapporti interpersonali per meglio comprendere le esigenze degli utenti con i quali interagisce (empatia)
- forte tendenza all'innovazione e all'aggiornamento;

È inoltre fondamentale per questa figura avere capacità di problem solving, unite ad un livello culturale medio-alto e ad una buona conoscenza dell'inglese tecnico.

Competenze tecniche

Infrastruttura server

Il tecnico informatico si occupa di gestire:

- i sistemi operativi installati sui server fisici e virtuali;
- i sistemi per garantire la sicurezza degli accessi;
- i sistemi endpoint protection;
- le modalità di accesso utente ai server aziendali;
- i sistemi operativi Windows e Open Source;
- gli account utente
- i sistemi di backup
- gli aggiornamenti/patch dei sistemi
- i cosiddetti file di log

Infrastruttura database

Il tecnico informatico configura gli accessi al database, realizza il monitoraggio dei sistemi di archiviazione, si occupa della manutenzione del server, della sicurezza degli accessi interni ed esterni alla banca dati.

Infrastruttura client

Il tecnico informatico si occupa di tutti gli aspetti relativi alle richieste di assistenza informatica degli utenti del Comune di Parma, relative alle postazioni di lavoro. Nel caso un utente rilevi un malfunzionamento nella propria postazione, è compito del tecnico individuare dapprima a cosa questo sia dovuto e, una volta individuata la causa, procedere alla risoluzione del problema.

Il principale compito consiste quindi nella risoluzione dei problemi che impediscono agli utenti il corretto svolgimento delle proprie attività lavorative, attraverso la gestione, riparazione e aggiornamento delle postazioni di lavoro (personal computer, notebook, ecc.).

Il tecnico informatico ha il compito di decidere qual è la tipologia di supporto più rapida, efficace e meno costosa, in funzione delle caratteristiche dell'utente e della problematica in essere, del tipo di prodotto per il quale si fornisce assistenza e delle risorse disponibili.

Questa figura si occupa della sostituzione/aggiornamento (IMAC) delle componenti non funzionanti e dell'assemblaggio/installazione delle nuove postazioni di lavoro, inclusa la configurazione del sistema operativo e dei software di base installati sui vari computer.

Egli ha infine la responsabilità di "disassemblare" le strumentazioni in disuso e di smaltire i supporti dati secondo quanto previsto delle procedure di sicurezza informatica.

Il tecnico informatico deve tenere traccia di tutti i ticket di sua competenza preoccupandosi di tenere costantemente aggiornato il sistema di gestione dei Ticket.

Questa figura professionale deve conoscere molto bene l'hardware delle postazioni di lavoro in uso nel Comune di Parma e, in particolare: la struttura operativa dei computer, le varie architetture, i tipi di memoria, le schede grafiche e quelle audio, i supporti magnetici e quelli ottici. Deve avere anche una buona conoscenza delle periferiche (stampanti, modem, scanner, ecc.) e delle componenti hardware e software di una rete.

Ambito di lavoro

Il tecnico informatico svolge la sua attività relazionandosi con L'Help Desk Organizer e con il responsabile dell'Area tecnica. Di solito gli orari di lavoro sono quelli d'ufficio anche se può essere necessario intervenire fuori dell'orario previsto per gestire eventuali "emergenze".

OPERATORE DI CONTACT CENTER

Descrizione Generale

L'operatore di call center rappresenta un valore aggiunto all'assistenza informatica per il Comune di Parma, svolgendo una serie di complessi servizi di customer care mediante attività telefoniche, sia in entrata che in uscita (al momento non presente nel servizio erogato da It.City). Sotto questo profilo, lo sviluppo del call center costituisce una fondamentale opportunità per conoscere i bisogni degli utenti del Comune di Parma.

Il servizio in inbound (in entrata) del call center di It.City consiste prevalentemente:

- nella ricezione delle chiamate effettuate dagli utenti del Comune di Parma che compongono il numero telefonico per segnalare anomalie sul funzionamento delle postazioni di lavoro
- nella ricezione di richieste di informazioni, dagli utenti del Comune di Parma, sulla risoluzione di eventuali problemi.

All'operatore di call center è affidato il compito di costruire con gli utenti del Comune di Parma solide e stabili relazioni, al fine di assistere al meglio l'assistenza tecnica di ciascuno di essi. Il call center di It.City si è evoluto, orientandosi verso un approccio che prevede non solo il tradizionale contatto telefonico, ma anche l'impiego di un portale del dipendente e l'uso di e-mail.

Competenze

Le competenze di questa figura riguardano in primo luogo la conoscenza dei principi di customer satisfaction e della gestione telefonica dei clienti. E' altrettanto importante una buona conoscenza dei servizi erogati, unita alle capacità di usare i dispositivi che integrano telefonia e computer. E' infatti fondamentale per l'Operatore di call center saper utilizzare gli strumenti di lavoro informatici, come internet ed i programmi di office automation. Infine, si richiedono a questa figura abilità comunicative, attitudine alla risoluzione dei problemi e predisposizione al lavoro di gruppo.

Ambito di lavoro

L'operatore di call center svolge la sua attività relazionandosi con L'Help Desk Organizer e con i tecnici dell'Area tecnica.

PROJECT MANAGER

Descrizione Generale

Il Project manager si occupa della pianificazione, dell'avvio e della successiva gestione di tutte le fasi di realizzazione di un progetto "informatico", incluso il disegno dei processi, la formazione ed il change management.

Opera in un contesto aziendale dove coordina uomini e mezzi per raggiungere obiettivi di rilevanza tecnica ed economica.

Si occupa di ottimizzare le risorse, del rispetto dei tempi e dei costi di realizzazione, senza perdere di vista la qualità del prodotto finale.

I suoi principali compiti sono l'organizzazione, la gestione e il controllo di un progetto, dall'analisi delle esigenze della committenza alla definizione della fattibilità, delle stime dei costi in gg uomo, fino alle varie fasi del project planning.

Il Project manager monitorizza lo stato di realizzazione e avanzamento del progetto e si assume la responsabilità di prendere le decisioni più idonee al raggiungimento degli obiettivi stabiliti con la flessibilità necessaria ad fronteggiare eventuali cambiamenti da parte degli Utenti coinvolti nel progetto.

Coordina le attività del proprio team e ne valorizza al meglio le risorse, favorisce l'instaurarsi di un clima di lavoro basato sulla cooperazione reciproca attraverso la motivazione dei diversi elementi coinvolti.

Deve mantenere un costante allineamento con le compenti del team allargato che include anche i responsabili di processo all'interno del team dei servizi informatici del Comune di Parma.

Competenze

Questo profilo professionale ha forti competenze di project management, problem solving, budget di progetto. A queste competenze in ambito gestionale vanno aggiunte specifiche conoscenze tecniche relative ai linguaggi di programmazione, ai Data Base relazionali e agli ambienti di sviluppo integrati. Per la costante esigenza di mantenersi informato è indispensabile una spiccata propensione all'aggiornamento.

Sono fondamentali le sue doti di relazione, le capacità di intercettare le esigenze dell'utente (specie se non espresse chiaramente) e di analizzare i processi dell'Ente, Comune di Parma tramite interviste e benchmark con le best practice del settore (processi as is e processi to be).

Deve avere competenze di change management per poter fronteggiare e risolvere le barriere che inevitabilmente incontrerà nella gestione del progetto.

Ambito di lavoro

Il Project manager coordina un intero gruppo di lavoro fatto di colleghi analisti programmatori e sistemisti e interagisce con i dipendenti del Comune DI Parma (sia lato tecnico che funzionale), con l'obiettivo di realizzare servizi (sia rivolti alla struttura comunale che all'esterno) che possono essere sviluppati internamente o realizzati tramite fornitori esterni.

Il Project manager è sempre in contatto con le varie figure che compongono il suo gruppo di lavoro (interno ad It.city ma che può comprendere anche risorse dei servizi informatici del Comune di Parma), in particolar modo per la parte tecnica e funzionale con l'Analista software e i Programmatori e con il responsabile operativo di It.City, inoltre per la parte più funzionale con i referenti dei servizi informatici e in generale con gli utenti del Comune coinvolti nel progetto.

PROGRAMMATORE

Descrizione Generale

Il Programmatore utilizza linguaggi di programmazione per sviluppare applicazioni software che soddisfano specifiche esigenze.

Lavora a stretto contatto con l'Analista informatico, ruolo che individua le esigenze dell'Ente (settore del Comune di Parma) e definisce i requisiti del software da realizzare attraverso la stesura del "documento di analisi" se sviluppato internamente o con la stesura del "capitolato tecnico" (vincoli e requisiti dovuti all'infrastruttura applicativa esistente) se acquisito all'esterno.

Il Programmatore si occupa di realizzare operativamente le applicazioni scrivendo il codice, ma al contempo documentandolo e mantenendo gli standard metodologici.

Il lavoro del Programmatore non si limita però a questa sola fase, le sue mansioni prevedono anche il test e la messa a punto del software, che consistono rispettivamente nell'identificazione e nella successiva eliminazione degli eventuali errori, fino al raggiungimento della versione definitiva del programma. La redazione del manuale (tecnico e utente) per l'uso del software è un ulteriore compito al quale il Programmatore collabora.

Competenze

Il Programmatore deve essere in grado di sfruttare gli strumenti di sviluppo software selezionati da It.City, per creare un prodotto conforme alle specifiche progettuali indicate dall'Analista e richieste dal team del Comune (Servizi informatici e settore committente). In particolare, deve conoscere le principali regole della programmazione strutturata, le diverse tipologie di applicazioni software e i principali sistemi operativi utilizzati dai computer utente.

Deve, inoltre, possedere adeguate competenze tecniche e di 'usability' per determinare e verificare il livello di accessibilità e usabilità del programma in relazione alle esigenze e alla tipologia di utenti. È fondamentale, inoltre, essere capace di testare le applicazioni informatiche, gestirne la manutenzione ed

infine, produrre la relativa documentazione. Per questo motivo è necessaria anche la conoscenza dei processi e dell'organizzazione nell'ambito del settore del progetto (es personale, lavori pubblici, atti amministrativi, ecc...).

Per quanto riguarda le competenze di base, sono requisiti necessari un buon livello di cultura generale. Sul piano personale il Programmatore deve avere capacità di analisi e di interpretazione delle esigenze del cliente e una buona disposizione al lavoro di gruppo.

Ambito di lavoro

Il Programmatore lavora generalmente all'interno di un team coordinato da un analista-programmatore o da un project manager.

ANALISTA-PROGRAMMATORE

Descrizione Generale

Il profilo dell'analista programmatore si configura come una sintesi di due figure distinte: quella dell'analista e quella del programmatore.

L'analista si occupa dell'analisi tecnica delle esigenze del Comune di Parma e di tradurre queste ultime in una Analisi Funzionale coadiuvando il Project Manager nella stesura di un documento tecnico di fattibilità in cui siano presenti le stime in gg uomo per la realizzazione del progetto. Il progetto è realizzato attraverso il coordinamento di un programmatore o di un team di programmatori oppure di un fornitore o più fornitori esterni.

Il programmatore si occupa dello sviluppo del software partendo dal progetto di un analista. Il Programmatore informatico si occupa di realizzare operativamente le applicazioni scrivendo linee di codice. Collabora alla definizione di architetture e modelli e al disegno di processi di controllo dell'infrastruttura informatica garantendo coerenza e completezza del sistema rispetto ai vincoli tecnologici e progettuali. Definisce il diagramma di flusso degli applicativi del sistema informatico e ne realizza le varie fasi trascrivendole in codice di programmazione.

Deve, inoltre, possedere adeguate competenze grafiche e tecniche per determinare e verificare il livello di accessibilità e usabilità del programma in relazione alle esigenze e alla tipologia di utenti. È fondamentale, inoltre, essere capace di collaudare le applicazioni informatiche, gestirne la manutenzione ed infine, produrre la relativa documentazione.

Per quanto riguarda le competenze di base, sono requisiti necessari un buon livello di cultura generale mentre sul piano personale deve avere capacità di analisi e di interpretazione delle esigenze del cliente e una buona disposizione al lavoro di gruppo.

Competenze

- Capacità di Analisi e di interpretazione delle esigenze del cliente
- Capacità di redigere documentazione dettagliata del processo e delle funzioni da adottare nello sviluppo del sistema
- Competenze funzionali sull'area di intervento progettuale
- Competenza tecnica per la progettazione del sistema software.
- Programmazione e documentazione.
- Definizione di piani di test e procedure di Collaudo
- Capacità di gestire gli utenti: formazione e supporto.

Ambito di lavoro

Il lavoro dell'analista programmatore può sostanzialmente essere suddiviso in due fasi successive: nella prima il suo compito è quello di analizzare ed interpretare le esigenze degli utenti; nella seconda si incarica dello sviluppo e documentazione, collaudo e manutenzione dei programmi creati in risposta a tali esigenze.

Per questa caratteristica la situazione di lavoro è sia rivolta all'interno con il proprio gruppo per definire le migliori soluzioni, ma allo stesso tempo la situazione di lavoro può prevedere la partecipazione a interviste dell'utente o del responsabile funzionale presso il Comune, o la gestione di stati di avanzamento sia interni che verso l'esterno (ente committente).

WEB DESIGNER

Descrizione Generale

Il Programmatore Web designer utilizza linguaggi di programmazione e di grafica evoluta per sviluppare applicazioni software WEB e siti che soddisfano specifiche esigenze.

Il ruolo elabora e costruisce dal punto di vista grafico siti web e portali Internet. Traduce in maniera persuasiva concetti e messaggi in riferimento alle esigenze comunicative del Comune. Disegna pagine web specifiche di interfaccia utilizzando immagini statiche e in movimento, cura la qualità delle immagini prodotte e la dimensione degli strumenti multimediali utilizzati, realizzando un equilibrio tra estetica, funzionalità e usabilità dell'insieme. Ha familiarità con i principali software grafici (illustrator, photoshop, xpress, freehand, flash), con il linguaggio HTML, con il graphic design applicato all'ambiente multimediale e con l'utilizzo di computergrafica 3D.

Lavora a stretto contatto con l'Analista informatico, ruolo che individua le esigenze dell'Ente (settore del Comune di Parma) e definisce i requisiti del software da realizzare attraverso la stesura del "documento di analisi" se sviluppato internamente o con la stesura del "capitolato tecnico" (vincoli e requisiti dovuti all'infrastruttura applicativa esistente) se acquisito all'esterno.

Il Programmatore WEB Designer si occupa di realizzare operativamente le applicazioni scrivendo il codice, ma al contempo documentandolo e mantenendo gli standard metodologici.

Il lavoro del Programmatore WEB Designer non si limita però a questa sola fase, le sue mansioni prevedono anche il test e la messa a punto dei siti WEB, che consistono rispettivamente nell'identificazione e nella successiva eliminazione degli eventuali errori, fino al raggiungimento della versione definitiva del sito o portale. La redazione del manuale (tecnico e utente) per l'uso del sito è un ulteriore compito al quale il Programmatore Web Designer collabora.

Competenze

Per il programmatore Web designer è fondamentale la familiarità con i principali software grafici, ed è indispensabile l'ottima conoscenza del media internet, la conoscenza del graphic design applicato all'ambiente multimedia e l'utilizzo di computergrafica 3D.

Il Programmatore deve essere in grado di sfruttare gli strumenti di sviluppo software selezionati da It.City, per creare un prodotto conforme alle specifiche progettuali indicate dall'Analista e richieste dal team del Comune (Servizi informatici e settore committente). Deve, inoltre, possedere adeguate competenze tecniche e di 'usability' per determinare e verificare il livello di accessibilità e usabilità dei siti WEB in relazione a quanto richiesto dal regolamento della PA per l'accesso ai siti WEB. È fondamentale, inoltre, essere capace di testare le funzionalità dei siti WEB e gestirne la manutenzione ed infine, produrre la relativa documentazione. Per questo motivo è necessaria anche la conoscenza dei processi e dell'organizzazione nell'ambito del settore del progetto (es personale, lavori pubblici, atti amministrativi, ecc...).

Per quanto riguarda le competenze di base, sono requisiti necessari un buon livello di cultura generale. Sul

piano personale il Programmatore WEB designer deve avere spiccate capacità artistiche capacità di analisi e di interpretazione delle esigenze del cliente e una buona disposizione al lavoro di gruppo.

In particolare, deve avere conoscenze di:

- Comunicazione multimediale
- Elementi di grafica computerizzata
- Elementi di webdesign
- Linguaggio e editor per file XML
- Linguaggio HTML
- Metodi di rappresentazione grafica e simulazione tridimensionale
- Semiotica visiva, figurativa e plastica
- Sistemi di pubblicazione contenuti multimediali (streaming, ...)
- Tecnologie per la comunicazione
- Teoria del colore
- Tecniche di sviluppo del pensiero creativo
- Utilizzo del linguaggio tecnico della comunicazione multimediale
- Utilizzo del software animazione (Flash, Shockwave o analoghi)
- Utilizzo del software elaborazione e ritocco immagini (Photoshop o analoghi)
- Utilizzo di software grafica vettoriale
- Utilizzo di software grafica-impaginazione
- Utilizzo di software rendering (3D o analoghi)
- Utilizzare di tools pubblicazione contenuti sul Web

Ambito di lavoro

Il Programmatore WEB Designer lavora generalmente all'interno di un team coordinato da un analista-programmatore o da un project manager.

ADDETTA ALLA SEGRETERIA E SUPPORTO AMMINISTRATIVO

Descrizione Generale

Il ruolo è di supporto agli uffici di staff (Amministrazione, Personale e Affari generali), con attività che in generale riguardano l'amministrazione ad ampio raggio, comprendendo attività sia di segreteria che amministrativa in area acquisti.

L'addetto alla segreteria supporta le attività che si svolgono in un ufficio e si occupa sia di compiti relativi all'organizzazione delle attività interne, sia di attività di front-office, ossia di ciò che concerne il contatto con i colleghi, il comune di Parma, i fornitori e i clienti, che di back-office.

Per quanto riguarda il backoffice, alcune mansioni dell'addetto alla segreteria sono:

- Supporto alla referente amministrativa e ai RUP
- Gestione delle e-mail e della posta cartacea in entrata e in uscita
- Rispondere alle telefonate e inoltrarle ai responsabili;
- Organizzazione di riunioni, appuntamenti, (prenotazione e gestione sale, ecc..).
- Gestione dell'archiviazione dei documenti (bolle, fatture, ecc...) e protocollazione

- Gestione prima nota
- Altre attività di supporto

COMPETENZE

Per svolgere questo ruolo sono richieste:

- doti comunicative e relazionali
- buona conoscenza dei principali strumenti informatici (utilizzo del PC, e-mail, Internet, programmi per la gestione e archiviazione di dati, compilazione di fogli di calcolo)
- doti organizzative e di multitasking, ossia la capacità di gestire in modo efficace ed efficiente più compiti contemporaneamente
- competenze (parziali) in ambito amministrazione e controllo

AMBITO DI LAVORO

Il ruolo si esprime principalmente negli ambiti della Segreteria, Amministrazione, Affari generali, collabora con la referente Amministrazione e con i Responsabili e con l'Amministratore Unico.

REFERENTE AMMINISTRAZIONE E AFFARI GENERALI

Descrizione Generale

Il ruolo è principalmente di presidio alle attività amministrative e di affiancamento al consulente fiscalista esterno, con il primario obiettivo di permettere la produzione del bilancio della società nel rispetto del codice civile e secondo i termini temporali richiesti dal Socio Unico Comune di Parma.

Il ruolo opera anche a supporto dei processi di acquisto e di vendita garantendo che il presidio delle attività amministrative sia lato acquisti (controllo e registrazione fatture, pagamenti) che lato vendite (emissione fatture, verifica incassi).

Inoltre, il ruolo fa da interfaccia al gestore paghe esterno per la raccolta e comunicazione delle ore lavorate. Mantiene i rapporti con gli uffici amministrativi (servizi informatici, partecipate, ragioneria, ...) del Comune di Parma.

Nello Specifico:

- **Principali attività in ambito amministrativo e contabile:**
 - Rilevazione e tenuta delle scritture di contabilità generale (prima nota) ed analitica al fine della predisposizione del bilancio d'esercizio (compresi bilanci infra-annuali) e relativa riclassificazione;
 - Pagamenti fornitori e dipendenti
 - Incontri con la società di revisione e con il collegio sindacale
- **Principali attività di supporto in ambito acquisti e vendite**
 - Supporto ai RUP nella verifica dei fornitori per gli ordini di acquisto (es. DURC, casellario, ...) e gestione dei vari tipi di ordine tramite piattaforma MEPA (es. Trattativa diretta (TD), Ordine diretto di acquisto (ODA), RDO (richiesta di offerta)
 - Inserimento nel gestionale di contabilità e commessa dell'affidamento delle attività o fornitura di beni;
 - Emissione fattura attiva elettronica per i soggetti che la richiedono e/o cartacea in base al tipo di cliente;
- **Principali attività di Gestione personale:**

- Rilevazione presenze e rapporti con l'ufficio paghe esterno per l'elaborazione paghe;
- Verifica razionali e compensi delle buste paghe prodotte dall'ufficio esterno
- Predisposizione analitica in home banking degli emolumenti da produrre alla firma dell'amministratore unico
- Attività di supporto all'AU alla gestione organizzativa del personale;
- Gestione delle Nota Spese.

Competenze

Le caratteristiche di questa figura sono principalmente quella della precisione e accuratezza in tutta la sua attività e in particolare in merito alla tenuta delle registrazioni contabili e di tutti i documenti collegati. In subordine anche la capacità di gestire carichi di lavoro discontinui, legati anche alle scadenze fiscali. Necessaria la capacità di gestire i rapporti con il socio unico e i suoi referenti amministrativi.

Ambito di Lavoro.

Opera in ambito amministrativo nei rapporti con l'Amministratore Unico, i responsabili di settore e i referenti del Socio Unico Comune di Parma.