

ICT-Formazione professionale Svizzera

DIRETTIVE

per

**l'esame di professione di ICT-Platform Development Specialist<sup>1</sup>**

del 30 agosto 2023

---

In base alla sezione 2.21 let. a del Regolamento d'esame per l'esame professionale per ICT-Platform Specialist del 24 agosto 2023 la Commissione d'esame pubblica la seguente direttiva al suddetto Regolamento d'esame:

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Scopo delle direttive**

Le direttive precisano le disposizioni del regolamento d'esame. Esse sono emanate, controllate periodicamente e, se necessario, adattate dalla commissione d'esame.

### **1.2 Basi legali**

- Legge federale sulla formazione professionale (LFPr)
- Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr)

### **1.3 Segreteria d'esame**

La segreteria garantisce i compiti amministrativi inerenti all'esame professionale per l'insieme delle regioni linguistiche ed è l'interlocutore per tutte le relative questioni.

Indirizzo della segreteria d'esame:

ICT-Formazione professionale Svizzera  
Waisenhausplatz 14, 3011 Berna  
Tel.: +41 58 360 55 50  
E-Mail: [info@ict-berufsbildung.ch](mailto:info@ict-berufsbildung.ch)  
Homepage: [www.ict-formazioneprofessionale.ch](http://www.ict-formazioneprofessionale.ch)

---

<sup>1</sup> In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

## **2. PROFILO PROFESSIONALE**

Il profilo professionale è descritto al punto 1.2 del regolamento d'esame sulla base delle principali competenze operative. Il profilo di qualificazione viene definito in maniera dettagliata, precisato e completato da criteri per la valutazione delle prestazioni.

Il profilo di qualificazione, allegato, è parte integrante delle presenti direttive.

## **3. CONDIZIONI D'AMMISSIONE**

### **3.1 Generalità**

Le condizioni d'ammissione sono regolamentate al punto 3.3 del regolamento d'esame. In particolare rientrano nel punto b) le seguenti qualifiche: Informatico/a degli edifici AFC, Mediamatico/a AFC, Operatore informatico ICT /Operatrice informatica ICT AFC, Sviluppatore/Sviluppatrice business digitale AFC ed Elettronico/a AFC.

### **3.2 Pratica professionale**

La durata della pratica professionale richiesta è calcolata sulla base di un tempo pieno. In caso di occupazione a tempo parziale, la durata richiesta è di conseguenza prolungata. La data rilevante per il calcolo dell'esperienza professionale è la data di inizio dell'esame. I candidati che al momento dell'iscrizione all'esame non sono in grado di dimostrare l'esperienza professionale richiesta saranno ammessi all'esame con riserva. L'ammissione definitiva sarà concessa non appena sarà fornita la prova richiesta dal segretariato d'esame.

### **3.3 Documenti da fornire**

Le condizioni da adempiere sono elencate nella pubblicazione dell'esame, che descrive anche la procedura d'iscrizione.

All'iscrizione devono essere allegati almeno i seguenti documenti:

- un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- l'indicazione della lingua d'esame;
- una copia di un documento d'identità ufficiale con fotografia;
- l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> La base legale è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n°. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

## 4. ESAME

### 4.1 Generalità

L'esame professionale federale ha lo scopo di verificare in maniera esaustiva se le candidate/i candidati hanno acquisito le necessarie competenze operative per svolgere la professione di ICT-Platform Development Specialist. Lo scopo del tipo d'esame è attestare le competenze operative, fornire prestazioni di trasferimento e far emergere la relazione tra teoria e pratica.

### 4.2 Parti d'esame

L'esame comprende le seguenti parti e dura:

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Sfide complesse nello sviluppo di piattaforme	Simulazioni di casi pratico	360 min	50%
2 Sviluppo e gestione di piattaforme	Caso di studio e mini-case, scritto	240 min	30%
3 Gestione e responsabilizzazione di team	Critical Incidents orale	60 min	20%
<b>Totale</b>		<b>660 min</b>	<b>100%</b>

### 4.3 Valutazione nella parte d'esame 1 - *Sfide complesse nello sviluppo di piattaforme*

#### 4.31 Spiegazioni sulla parte d'esame

<b>Metodo d'esame</b>	Simulazioni
<b>Tipo d'esame</b>	pratico
<b>Forma sociale</b>	Lavoro individuale
<b>Compito</b>	I candidati risolvono compiti impegnativi e pratici («challenges») nello sviluppo di piattaforme in un ambiente virtuale.
<b>Focus</b>	I candidati dimostrano di saper affrontare rapidamente le sfide tipiche nello sviluppo di piattaforme con una procedura adeguata.
<b>Svolgimento</b>	I compiti dati (challenges) devono essere risolti.
<b>Tempo/impegno</b>	360 minuti
<b>Mezzi ausiliari</b>	-
<b>Requisiti formali</b>	L'ambiente virtuale può essere descritto in inglese.
<b>Valutazione</b>	Soluzione funzionale Correttezza tecnica Procedura per la ricerca della soluzione

<b>Tipo di valutazione</b>	In punti secondo la griglia di valutazione.
<b>Criteri di prestazione</b>	Sono inclusi nel profilo di qualificazione. Possono essere testate le competenze e i criteri di prestazione delle aree di competenza C, D ed E; l'attenzione è rivolta ai campi di competenza D ed E.
<b>Ponderazione</b>	50%

#### 4.4 Valutazione nella parte d'esame 2 – Sviluppo e gestione di piattaforme

##### 4.41 Spiegazioni sulla parte d'esame

<b>Metodo d'esame</b>	Studio di casi e mini casi
<b>Tipo d'esame</b>	scritto
<b>Forma sociale</b>	Lavoro individuale
<b>Compito</b>	I candidati lavorano su uno o più casi di studio realistici e legati alla pratica, nonché su diversi mini casi sullo sviluppo e la gestione di piattaforme.
<b>Focus</b>	Dimostrano di essere in grado di sviluppare e gestire piattaforme sofisticate. Così facendo, dimostrano anche di essere in grado di assumere la conduzione di progetti ICT complessi.
<b>Svolgimento</b>	Compito con uno o più casi di studio ampi (situazione iniziale + appendici di diverse pagine) e domande basate su di essi, nonché diversi mini casi indipendenti.
<b>Tempo/Impegno</b>	240 minuti
<b>Mezzi ausiliari</b>	È consentito tutto ciò che riflette il lavoro quotidiano degli ICT-Platform Development Specialists nel modo più realistico possibile, ad eccezione di eventuali collaborazioni e aiuti da parte di terzi.
<b>Requisiti formali</b>	-
<b>Valutazione</b>	Correttezza tecnica Procedura Capacità di riflessione
<b>Tipo di valutazione</b>	In punti secondo la griglia di valutazione
<b>Criteri di prestazione</b>	Sono inclusi nel profilo di qualificazione. Possono essere esaminate tutte le aree di competenza d'azione, con particolare attenzione ai campi di competenza A e C.
<b>Ponderazione</b>	30%

4.5 Valutazione nella parte d'esame 3 - *Gestione e responsabilizzazione di team*

4.51 Spiegazioni sulla parte d'esame

<b>Metodo d'esame</b>	Critical Incidents
<b>Tipo d'esame</b>	orale
<b>Forma sociale</b>	Lavoro individuale
<b>Compito</b>	<p>I candidati hanno a che fare con una delle due situazioni lavorative critiche, in cui è richiesta un'azione ponderata e orientata al gruppo di riferimento, nonché una comunicazione adeguata.</p> <p>Sulla base delle situazioni iniziali, spiegano le possibili opzioni di azione e giustificano in modo convincente l'opzione scelta.</p>
<b>Focus</b>	I candidati dimostrano le loro capacità di conduzione e di responsabilizzazione. Dimostrano di essere in grado di assumersi la responsabilità della conduzione professionale di un team e di responsabilizzare i singoli dipendenti in modo orientato agli obiettivi e alle esigenze.
<b>Svolgimento</b>	<p>Ai candidati vengono proposte due situazioni critiche tra cui scegliere. Scelgono una situazione critica e hanno 30 minuti per prepararsi.</p> <p>Tenendo conto della situazione iniziale e delle indicazioni fornite, il candidato descrive oralmente le misure da adottare in base al compito in una sequenza coerente e le giustifica.</p>
<b>Tempo/Impegno</b>	30 minuti di preparazione, 30 minuti di colloquio
<b>Mezzi ausiliari</b>	<p>È consentito tutto ciò che riflette la vita lavorativa quotidiana degli ICT-Platform Development Specialists nel modo più realistico possibile (compresi open internet o disegni scritti a mano), ad eccezione di qualsiasi collaborazione o aiuto da parte di terzi.</p> <p>Il candidato può preparare elementi di supporto (visivi) per il colloquio o svilupparli durante il colloquio. Nella sala sono disponibili una lavagna a fogli mobili e un beamer, risp. uno schermo.</p>
<b>Requisiti formali</b>	-
<b>Valutazione</b>	Correttezza tecnica Argomentazione e comprensibilità Capacità di riflessione
<b>Tipo di valutazione</b>	In punti secondo la griglia di valutazione
<b>Criteri di prestazione</b>	Sono inclusi nel profilo di qualificazione. Sono testate le competenze nonché i criteri di prestazione dell'area di competenza B.
<b>Ponderazione</b>	20%

#### **4.6 Informazioni supplementari**

La homepage della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione contiene ulteriori informazioni per i candidati, ad esempio:

- Finanziamento federale per i corsi di preparazione
- Compensazione degli svantaggi legati all'handicap
- Procedura di ricorso
- Supplementi al diploma di inglese
- Formazione professionale NQR

Fonte: [Candidati e titolari degli attestati \(admin.ch\)](http://admin.ch)

### **5. ORGANIZZAZIONE DELL'ESAME**

#### **5.1 Pubblicazione**

L'esame professionale viene pubblicato almeno cinque mesi prima dell'inizio. La pubblicazione viene fatta su [www.ict-formazioneprofessionale.ch](http://www.ict-formazioneprofessionale.ch) e viene comunicata direttamente agli enti formativi.

#### **5.2 Iscrizione**

L'iscrizione avviene per via elettronica conformemente alle indicazioni nella pubblicazione dell'esame.

#### **5.3 Termini**

- Min. 5 mesi prima dell'esame: pubblicazione
- Min. 4 mesi prima dell'esame: termine di iscrizione
- Min. 3 mesi prima dell'esame: decisione di ammissione
- Min. 4 settimane prima dell'esame: convocazione all'esame
- Date dell'esame secondo pubblicazione
- 5 settimane dopo l'esame: comunicazione dei risultati

#### **5.4 Ritiro**

Un ritiro dell'iscrizione prima dell'esame dev'essere annunciato conformemente al punto 4.2 del regolamento d'esame. Per coprire i costi causati da un ritiro, l'organizzazione degli esami fattura le seguenti spese:

- a) CHF 300 in caso di ritiro fino a sei settimane prima dell'inizio dell'esame;
- b) CHF 400 in caso di ritiro dopo questo termine per uno dei motivi validi secondo il punto 4.22 del regolamento d'esame;
- c) In caso di ritiro successivo e non motivato ai sensi del capoverso 4.22 del regolamento d'esame, sarà dovuto il pagamento pro rata della tassa d'esame al momento del ritiro.

#### **5.5 Luogo dell'esame e logistica**

I luoghi dell'esame sono precisati nella pubblicazione. Le spese di trasferimento, vitto e alloggio sono a carico dei candidati.

## 5.6 Tassa d'esame

L'ammissione all'esame diventa definitiva solo dopo il pagamento della tassa d'esame. L'importo di quest'ultima figura nella pubblicazione.

La tassa d'esame dev'essere pagata secondo le modalità previste dall'organizzazione degli esami. A seconda del metodo di pagamento, l'organizzazione degli esami fattura dei costi supplementari per coprire le spese generate.

## 5.7 Assicurazione

È responsabilità dei candidati assicurarsi contro rischi come incidenti, malattie, responsabilità civile, ecc.

## 6. DISPOSIZIONI FINALI

### 6.1 Entrata in vigore

Le presenti direttive sono state adottate dalla commissione d'esame il 30 agosto 2023.

## 7. EMANAZIONE

Berna, 30 agosto 2023

ICT-Formazione professionale Svizzera  
Commissione d'esame



Daniel Jäggi  
Presidente



Serge Frech  
Direttore

## 8. ALLEGATO

### 8.1 Profilo di qualificazione

## **Profilo di qualificazione**

# **ICT-Platform Development Specialist con attestato professionale federale**

- 1. Profilo professionale**
- 2. Tabella delle competenze operative**
- 3. Livello richiesto per la professione**

**Stato agosto 2023**



# 1 Profilo professionale

Gli ICT-Platform Development Specialists con attestato professionale federale sono specialisti nella concezione, nello sviluppo e nella gestione di piattaforme ICT. Questo include reti, servizi, sistemi client e server in ambienti cloud e sul posto. Assicurano la funzionalità, le prestazioni e l'efficienza energetica dell'infrastruttura ICT di imprese e clienti privati e la sviluppano ulteriormente. In questo modo, garantiscono che i processi aziendali nel mondo del lavoro digitale funzionino in linea con la strategia ICT specifica dell'azienda. In quanto generalisti, dispongono di un ampio know-how e molteplici competenze nell'ambito della tecnologia di sistema e di rete. Nei progetti, assumono la guida tecnica e forniscono ai loro team un supporto specialistico. Di conseguenza, gli ICT-Platform Development Specialists hanno un'importante responsabilità nel coordinamento tra le diverse parti interessate e nell'implementazione tecnica delle soluzioni ICT.

## 1.1 Campo d'attività

Gli ICT-Platform Development Specialists sono responsabili dello sviluppo e della gestione di piattaforme ICT complesse. In un'epoca di archiviazione ed elaborazione digitale dei dati, essi sono richiesti in molti ambiti: dallo sviluppo e manutenzione dei sistemi interni di un'azienda di medie e grandi dimensioni alla fornitura di servizi specializzati nello sviluppo e nella gestione di piattaforme ICT. Lavorano come Senior System Engineer, Product Manager, Service Manager o come specialisti ICT con un'ampia gamma di compiti e competenze. Sono responsabili della direzione di progetti o progetti parziali e si occupano della gestione tecnica o del supporto dei team.

La realtà professionale degli ICT-Platform Development Specialists è tipicamente caratterizzata dalla collaborazione con team dinamici, da contesti in continua evoluzione e in cui sono coinvolte varie persone. A causa della struttura spesso ampia degli ambienti ICT, un gran numero di persone, processi e funzioni è coinvolto dagli sviluppi di piattaforme. Di conseguenza, gli ICT-Platform Development Specialists sono sempre in contatto con le diverse parti interessate, coordinano le loro esigenze e sviluppano soluzioni funzionali. Operano quotidianamente in una rete diversificata di clienti, supervisori, produttori, analisti e ingegneri aziendali, architetti IT, responsabili delle applicazioni, QS managers, capacity managers, event managers, facility managers, responsabili dei processi, della sicurezza e altri specialisti.

## 1.2 Le principali competenze operative

Gli ICT-Platform Development Specialists dirigono progetti ICT complessi. Rilevano le esigenze delle parti interessate, pianificano soluzioni orientandosi alle risorse, monitorano i progressi ed effettuano controlli di qualità. Inoltre, guidano e supportano i team nelle questioni tecniche. Coordinano team attivi in diversi luoghi e team ad hoc, li introducono a nuove tecnologie o disposizioni, controllano la qualità dei documenti tecnici e risolvono i conflitti interni attraverso soluzioni costruttive e una comunicazione efficace, in modo comprensibile e adeguato al gruppo di riferimento.

Il campo d'attività principale degli ICT-Platform Development Specialists è lo sviluppo e la gestione di sistemi e servizi server e di reti. In genere, in primo piano non vi è l'implementazione concreta, ma lo sviluppo concettuale e la definizione di criteri e specifiche. Inoltre definiscono le condizioni quadro per i processi di monitoraggio e manutenzione, sviluppano strategie di sicurezza e backup e realizzano ambienti complessi. Inoltre, gli

ICT-Platform Development Specialists sviluppano e gestiscono soluzioni ICT interne. A tal fine, standardizzano e automatizzano le pratiche, progettano e integrano i processi di rilascio, determinano gli indicatori chiave di prestazione e pianificano le release.

### **1.3 Esercizio della professione**

Le tecnologie nel campo di attività degli ICT-Platform Development Specialists sono in continua trasformazione, le possibilità e gli standard nello sviluppo di sistemi, reti e processi ICT cambiano costantemente. Gli ICT-Platform Development Specialists sono consapevoli di questi cambiamenti e dispongono dunque di un modo di pensare e un comportamento innovativi. Inoltre, sanno come applicare gli strumenti e i metodi ICT più adatti in una determinata situazione e come trovare un equilibrio adeguato tra modelli consolidati, sperimentati e nuove possibilità.

La creazione, lo sviluppo e l'aggiornamento di sistemi ICT e reti sono estremamente complessi a causa delle varie dipendenze e interazioni tra i singoli componenti e richiedono quindi una spiccata capacità di astrazione. Gli ICT-Platform Development Specialists si occupano attentamente di queste relazioni superando la complessità grazie al loro approccio analitico, strutturato e alla loro visione sistemica. In questo modo, al momento dell'implementazione, garantiscono un equilibrio ragionevole tra complessità e funzionalità.

La sicurezza svolge un ruolo centrale nel contesto dell'archiviazione e dell'elaborazione dei dati digitali nei contesti ICT. Le disposizioni legali, le condizioni quadro e le possibilità tecnologiche in questo settore sono in continua evoluzione. Gli ICT-Platform Development Specialists sono costantemente informati sulle novità rilevanti e dispongono di una spiccata consapevolezza della sicurezza nello sviluppo di sistemi ICT e reti. Inoltre, promuovono questo aspetto all'interno dell'azienda e tra i collaboratori.

Accanto a un'ampia competenza tecnica in materia di ICT, gli ICT-Platform Development Specialists dispongono di buone competenze sociali per gestire progetti e fornire supporto tecnico ai diversi team. Si preoccupano di comunicare in modo chiaro e adeguato al gruppo target, di comprendere le diverse posizioni e prospettive e di affrontare le incertezze dei colleghi del team. Promuovono uno scambio attivo e una cultura del feedback costruttivo.

### **1.4 Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Oggi praticamente nessun settore economico, processo aziendale o prodotto può fare a meno delle risorse ICT. La diffusione di tali servizi nel mondo lavorativo rende il settore professionale degli informatici un'area chiave. Gli ICT-Platform Development Specialists svolgono un ruolo centrale nello sviluppo di nuovi servizi e prodotti e nella trasformazione di modelli commerciali esistenti. Inoltre, proteggono le infrastrutture ICT e i dati con mezzi adeguati contro gli attacchi o l'uso improprio, fornendo così un contributo significativo contro la cybercriminalità.

Gli ICT-Platform Development Specialists assumono una posizione chiave nella concezione di infrastrutture e servizi ICT efficienti dal punto di vista delle risorse e adatti al futuro. Tra le altre cose, pianificano le infrastrutture ICT in base alle necessità e adottano misure per garantire che possano essere gestite in modo ecologico ed efficiente dal

punto di vista energetico. In questo modo, non solo riducono i costi delle aziende, ma contribuiscono anche al raggiungimento degli obiettivi climatici ed energetici della Svizzera. Assicurano che le nuove tendenze e gli sviluppi tecnologici siano integrati nel lavoro quotidiano. Questo lo rende più ecologico e genera un ulteriore valore aggiunto.

La rivoluzione digitale nella comunicazione sta mettendo in contatto persone e culture di tutto il mondo. In quanto attori fondamentali di questo sviluppo, gli ICT-Platform Development Specialists promuovono la diversità culturale e una più ampia partecipazione a processi e sistemi.

Con lo sviluppo e la gestione di infrastrutture ICT delocalizzati, gli ICT-Platform Development Specialists contribuiscono anche a nuove forme di lavoro e a un migliore equilibrio tra lavoro e vita privata.

## 2 Tabella delle competenze operative ICT-Platform Development Specialist con attestato professionale federale

Campi di competenze operative

→ Competenze operative

<b>A</b>	Conduzione di progetti ICT	A1: Ricercare innovazioni e le tendenze nelle tecnologie e derivarne misure per un'impresa	A2: Identificare le esigenze delle parti interessate e raffigurarle con metodi adeguati	A3: Pianificare progetti ICT complessi secondo modelli di processo adeguati	A4: Monitorare costantemente progetti ICT complessi e garantire la qualità	A5: Esaminare i progetti ICT con i clienti per verificarne l'efficacia, l'utilità e l'accettazione		
<b>B</b>	Conduzione e abilitazione tecnica dei team	B1: Sviluppare il know-how tecnico nel team e abilitare il team tecnicamente	B2: Coordinare team indipendenti dal luogo e team ad hoc	B3: Convalidare la documentazione tecnica prodotta dal team	B4: Identificare i conflitti nel team e risolverli con metodi adeguati			
<b>C</b>	Sviluppo e gestione di soluzioni ICT	C1: Registrare, standardizzare e automatizzare processi ICT complessi	C2: Sviluppare e introdurre processi di consegna	C3: Definire e monitorare gli indicatori chiave di prestazione per diversi sistemi ICT	C4: Pianificare e monitorare la gestione dei rilasci	C5: Valutare le offerte per soluzioni ICT		
<b>D</b>	Sviluppo e gestione di sistemi e servizi server	D1: Sviluppare sistemi e servizi server complessi e presentarli nel loro insieme	D2: Definire le specifiche per la manutenzione dei sistemi e dei servizi server	D3: Sviluppare metodi per il monitoraggio dell'ambiente di sistema	D4: Definire misure proattive per la gestione e il monitoraggio dei sistemi e dei servizi server	D5: Sviluppare concetti di sicurezza per ambienti di sistema e verificarne l'implementazione e l'efficacia	D6: Definire i requisiti di disponibilità di un sistema complesso nel suo insieme e derivarne le specifiche	D7: Sviluppare e implementare concetti complessi di back-up e archiviazione dei dati
<b>E</b>	Sviluppo e gestione di reti	E1: Sviluppare reti complesse e presentarle nel loro insieme	E2: Selezionare e mettere in funzione componenti di rete per requisiti complessi	E3: Definire le specifiche per la manutenzione delle reti e determinare misure proattive per la gestione e il monitoraggio	E4: Sviluppare metodi per il monitoraggio di reti	E5: Sviluppare concetti di sicurezza per le reti e verificarne l'implementazione e l'efficacia		

### 3 Livello richiesto per la professione

Campo di competenze operative	A Conduzione di progetti ICT
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	<p>Gli ICT-Platform Development Specialists gestiscono progetti ICT complessi. Per prepararsi, si informano sulle attuali innovazioni tecnologiche e sulle tendenze generali e mettono in pratica queste informazioni con profitto. Rilevano le esigenze dei vari stakeholder, pianificano in modo orientato alle risorse, monitorano i progressi ed effettuano controlli di qualità. Se necessario e in collaborazione con i committenti o gli stakeholder, avviano misure correttive. Dispongono sempre di una buona visione d'insieme del progetto e capiscono quali processi interagiscono tra loro, come e con quali effetti.</p> <p>Oltre alle solide conoscenze specialistiche, gli ICT-Platform Development Specialists sono caratterizzati da spiccate competenze sociali. Comunicano in modo chiaro e comprensibile, vanno incontro al team e ai clienti e si assumono la responsabilità in situazioni difficili.</p>
<b>Contesto</b>	<p>Nel mondo professionale, i progetti e i relativi processi sono spesso organizzati in composizioni flessibili e team mutevoli. Ciò richiede che i responsabili del progetto comunichino chiaramente con tutti i soggetti coinvolti e facilitino attivamente una cooperazione costruttiva. Devono mostrare comprensione per i diversi punti di vista e valutare le situazioni nel modo più obiettivo possibile, senza mettere al primo posto i propri interessi. Sulla base di queste premesse, prendono decisioni utili anche in situazioni frenetiche e si assumono la responsabilità in caso di conflitti con i partecipanti al progetto.</p> <p>Inoltre, i progetti - soprattutto nello sviluppo di applicazioni complesse - si articolano su un periodo di tempo lungo, con diverse fasi e passaggi di lavoro. Gli ICT-Platform Development Specialists hanno una buona comprensione dei processi e li mettono sempre in discussione in modo critico. Questo include anche la contestualizzazione nel più ampio ambiente del progetto e quindi un confronto con gli attori coinvolti, le parti interessate e gli sviluppi tecnologici rilevanti. Ciò consente loro di identificare i problemi in una fase iniziale e di pianificare e implementare progetti ICT in modo mirato, utilizzando le risorse disponibili.</p>

Competenze operative	Criteri legati alla prestazione
A1: Ricercare innovazioni e le tendenze nelle tecnologie e derivarne misure per un'impresa	<p data-bbox="692 271 1331 300"><b>Gli ICT-Platform Development Specialists ...</b></p> <ul data-bbox="759 309 1422 987" style="list-style-type: none"> <li>• Definiscono l'obiettivo delle ricerche e determinano un quadro specifico per la delimitazione del campo della ricerca.</li> <li>• Determinano la procedura e i metodi di ricerca e identificano le fonti più importanti.</li> <li>• Identificano le tendenze e le tecnologie rilevanti e le classificano in base a varie caratteristiche (ad esempio aree di applicazione in azienda, orientamento strategico, tipo di tecnologia).</li> <li>• Identificano i possibili impatti sulle organizzazioni e sul loro contesto e li valutano in base a vari criteri (fattibilità, sforzo finanziario, visione del processo).</li> <li>• Sviluppano idee e proposte per soluzioni ICT, le classificano in base all'importanza e le inseriscono in un quadro temporale.</li> <li>• Documentano i risultati e li preparano come base per la decisione del management o degli stakeholder.</li> </ul>
A2: Identificare le esigenze delle parti interessate e raffigurarle con metodi adeguati	<ul data-bbox="759 994 1422 1637" style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano il contesto dei progetti identificando gli stakeholder rilevanti e classificandoli in base a determinate caratteristiche (ad esempio, influenza, atteggiamento nei confronti del progetto).</li> <li>• Sviluppano, insieme a specialisti o istituti di consulenza esterni, metodi di indagine adeguati (ad esempio, domande, interviste, osservazioni) e li determinano.</li> <li>• Rilevano le esigenze e i requisiti delle parti interessate e dei committenti.</li> <li>• Valutano i risultati (analisi e interpretazione dei dati) e li fanno convalidare da esperti e stakeholder.</li> <li>• Redigono un catalogo dei requisiti sulla base dei risultati e riassumono i risultati chiave (ad esempio, relazione, presentazione).</li> <li>• Definiscono metodi e supporti appropriati per la presentazione dei risultati.</li> </ul>
A3: Pianificare progetti ICT complessi secondo modelli di processo adeguati	<ul data-bbox="759 1644 1422 2009" style="list-style-type: none"> <li>• Esaminano gli incarichi di progetto e le condizioni quadro dei progetti ICT e selezionano il modello più adatto nell'ambito di questi requisiti (ad es. sequenziale, a spirale, agile, modello a V, Hermes, IPMA, PMI).</li> <li>• Redigono piani di tempistiche chiari in base a diversi modelli di processo (ad esempio, pianificazione delle pietre miliari).</li> </ul>

- 
- Determinano l'organizzazione dei progetti, nonché tutti i ruoli necessari, i collaboratori, un calendario approssimativo e, in collaborazione con il team di progetto, i lavori da affrontare (compresi i pacchetti di lavoro) e chiariscono altre condizioni quadro necessarie.
  - Determinano i possibili rischi del progetto, i loro effetti e le misure di prevenzione appropriate.
  - Riassumono le informazioni essenziali, le presentano e richiedono l'approvazione di progetti.
  - Creano un concetto di informazione per i progetti, un piano di risorse realistico che tenga conto dei costi, nonché un manuale di progetto completo e una documentazione di progetto.
  - Pianificano e conducono la riunione di kick-off dei progetti.
  - Pianificano l'organizzazione, il monitoraggio e il processo per il trasferimento di ICT-Service-Managements nella produzione.

---

A4: Monitorare costantemente progetti ICT complessi e garantire la qualità

- Conducono e moderano riunioni di progetto, di stakeholder e di escalation, nonché workshop.
  - Controllano costantemente lo stato di avanzamento dei progetti (rispetto di: budget, scadenze, orari, risorse, oggetti di consegna).
  - Monitorano i rischi del progetto con l'aiuto di misure definite (ad esempio, costruire sistemi ridondanti, acquistare più licenze, prevedere materiale di riserva e di sostituzione).
  - Sviluppano e coordinano misure adeguate per raggiungere gli obiettivi del progetto, informano i committenti e fanno approvare le misure.
  - Integrano i requisiti modificati nella pianificazione del progetto esistente, tenendo conto della fattibilità in termini di rischio, risorse, budget e tempistiche.
  - Preparano rapporti sullo stato di avanzamento dei progetti e li presentano, se necessario, a gremi.
  - Aggiornano costantemente la pianificazione dei progetti e informano le parti interessate dei cambiamenti.
-

---

A5: Esaminare i progetti ICT con i clienti per verificarne l'efficacia, l'utilità e l'accettazione

- Scambiano regolarmente informazioni con i clienti durante tutte le fasi di sviluppo dei progetti ICT e garantiscono così che il progetto sia implementato e utilizzato con focus sul cliente.
  - Confrontano la soluzione attuale con gli obiettivi definiti dal cliente.
  - Monitorano l'implementazione delle soluzioni ICT in termini di soddisfazione dei requisiti del cliente e di rispetto delle tempistiche e del budget.
  - Concepiscono e creano concetti di formazione specifici per il cliente per le soluzioni ICT introdotte.
- 

### **Attitudini importanti**

### **Gli ICT-Platform Development Specialists...**

---

Capacità di lavorare in team

- Contribuiscono attivamente a creare un'atmosfera di lavoro positiva all'interno del team e creano fiducia.
  - Si assumono la responsabilità del risultato del lavoro in team e difendono le soluzioni elaborate.
- 

Capacità di comunicazione

- Stabiliscono una cultura della comunicazione e del feedback positiva all'interno del team.
  - Comunicano in modo proattivo, aperto, chiaro e adeguato ai diversi gruppi target.
  - Si presentano in modo autentico e convincente.
- 

Capacità di organizzazione e pianificazione

Sviluppano e coordinano piani di progetto e organizzativi orientati agli obiettivi, con misure adeguate per raggiungere i rispettivi obiettivi.  
Monitorano i rischi del progetto utilizzando indicatori definiti e garantiscono il rispetto dei tempi, del budget e dei requisiti del cliente.  
Redigono piani dei costi e delle risorse trasparenti, comprensibili e realistici.

---

Buona supervisione e lungimiranza

Dispongono di una visione d'insieme del progetto e capiscono quali processi o attività interagiscono e con quali effetti.  
Stabiliscono le attuali innovazioni tecnologiche e le tendenze generali dell'IT nella pianificazione del progetto.

---

Obiettività

Presentano i requisiti, gli approcci alla soluzione, la fattibilità e gli indicatori chiave di prestazione in modo imparziale e neutrale.  
Riflettono le informazioni raccolte sul progetto.

---



Comprensione dei processi	Rilevano le esigenze dei diversi stakeholder e integrano queste informazioni in modo proficuo nei processi, nei sistemi e nei progetti.
---------------------------	---

---

**Riferimenti delle competenze operative all'European E-Competence Framework 3.0**

<b>CO A1</b>	A.7 Monitoraggio dei trend tecnologici A.9 Innovazione
<b>CO A2</b>	A.4 Pianificazione di prodotto o di servizio D.11 Identificazione dei fabbisogni
<b>CO A3</b>	A.4 Pianificazione di prodotto o di servizio
<b>CO A4</b>	A.4 Pianificazione di prodotto o di servizio E.2 Gestione del progetto e del portfolio E.6 Gestione della qualità ICT
<b>CO A5</b>	E.2 Gestione del progetto e del portfolio E.4 Gestione delle relazioni

---

**Campo di competenze operative    B Conduzione e abilitazione tecnica dei team**

---

**Descrizione del campo di competenze operative**

Gli ICT-Platform Development Specialists conducono e abilitano i team da un punto di vista tecnico. Da un lato, insegnano ai team le nuove tecnologie o i nuovi requisiti e ne promuovono l'accettazione. Nel farlo essi vanno incontro alle incertezze dei colleghi e chiariscono eventuali dubbi. Dall'altro lato, convalidano la documentazione tecnica creata dal team. In questo modo, garantiscono la qualità tecnica. Se necessario, indicano soluzioni o elaborano alternative.

Gli ICT-Platform Development Specialists interagiscono con varie parti interessate, clienti e specialisti. Di conseguenza, adattano la loro comunicazione e possono anche spiegare gli effetti di processi complessi in modo facilmente comprensibile e preciso.

---

**Contesto**

Il lavoro in team indipendenti dal luogo, ad hoc e in composizioni spesso flessibili, richiede un alto livello di competenza sociale. Gli ICT-Platform Development Specialists sono in grado di riunire persone di diversa estrazione e di riconoscere tempestivamente le incertezze per reagire ad esse. Assicurano una base di conoscenze comuni nel team e ne dirigono l'attenzione e la motivazione verso il raggiungimento degli obiettivi del progetto.

Gli ICT-Platform Development Specialists svolgono un ruolo attivo nel team e sono responsabili della conduzione tecnica. In questo senso, essi abilitano i singoli membri in base alle loro competenze specifiche, consentendo così l'implementazione e l'ulteriore sviluppo del progetto.

---

Competenze operative	Criteri legati alla prestazione
B1: Sviluppare il know-how tecnico nel team e abilitare il team tecnicamente	<p data-bbox="691 271 1331 300"><b>Gli ICT-Platform Development Specialists ...</b></p> <ul data-bbox="759 309 1430 1055" style="list-style-type: none"> <li>• Derivano i possibili effetti delle tendenze tecnologiche sulle imprese e sul loro ambiente.</li> <li>• Creano documentazione orientata al gruppo target su argomenti o tendenze.</li> <li>• Sviluppano un concetto di formazione interna, orientato strategicamente.</li> <li>• Presentano al team in modo appropriato nuove tecnologie, nuove soluzioni e le loro possibili applicazioni.</li> <li>• Riconoscono le incertezze tecniche nel supporto dei team e le riducono con misure adeguate (ad es. scambio di conoscenze, coaching).</li> <li>• Promuovono lo scambio attivo di conoscenze nel team con misure appropriate e richiedono un riscontro quando necessario.</li> <li>• Forniscono un feedback costruttivo al team.</li> <li>• Organizzano una gestione chiara delle informazioni e delle conoscenze per il team.</li> <li>• Sviluppano una matrice delle competenze per i membri del team.</li> </ul>
B2: Coordinare team indipendenti dal luogo e team ad hoc	<ul data-bbox="759 1066 1430 1576" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i requisiti dei team attivo su più sedi e dei team ad hoc.</li> <li>• Costituiscono un team in base alla situazione, tenendo conto degli obiettivi, delle competenze, delle risorse, della lingua, della motivazione o dei fusi orari.</li> <li>• Coordinano i compiti a breve termine del team in modo che vengano svolti in modo rapido, efficiente e mirato.</li> <li>• Coordinano i compiti in un team attivo su più sedi o un team ad hoc, tenendo conto della diversità e degli aspetti dinamici del gruppo.</li> <li>• Garantiscono il trasferimento di conoscenze / know-how in team ad hoc con personale temporaneo.</li> </ul>
B3: Convalidare la documentazione tecnica prodotta dal team	<ul data-bbox="759 1585 1430 1984" style="list-style-type: none"> <li>• Rivedono la documentazione tecnica sulla base delle linee guida specifiche dell'impresa e, se necessario, attingono alle conoscenze di specialisti tecnici.</li> <li>• Definiscono scenari di test per verificare la validità di documentazioni tecniche, tenendo conto di criteri esterni (ad esempio, business, utenti) e definiscono caratteristiche misurabili per le domande con le scale corrispondenti (nominali, ordinali, metriche).</li> <li>• Verificano documentazioni tecniche con l'aiuto di scenari di test preparati.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrano per iscritto in modo comprensibile i risultati dei controlli e con l'aiuto di rappresentazioni.</li> <li>• Formulano ulteriori indicazioni per l'azione sulla base dell'esame di documentazioni tecniche e in conformità con il rispettivo incarico di progetto (i suoi obiettivi).</li> </ul>
B4: Identificare i conflitti nel team e risolverli con metodi adeguati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepiscono disaccordi o conflitti nel team e li formulano in modo costruttivo.</li> <li>• Formulano le esigenze, i desideri e gli interessi alla base dei disaccordi o conflitti di tutte le parti coinvolte.</li> <li>• Elaborano insieme alle parti coinvolte una soluzione accettabile per tutti.</li> <li>• Definiscono misure vincolanti per l'attuazione della soluzione scelta.</li> <li>• Esaminano, dopo un periodo di tempo definito, il successo delle misure implementate.</li> <li>• Informano o coinvolgono gli organi competenti dell'impresa se un conflitto nel team non può essere risolto internamente.</li> </ul>
<b>Attitudini importanti</b>	<b>Gli ICT-Platform Development Specialists...</b>
Formare / abilitare i team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborano concetti di formazione interni per l'introduzione di nuove tecnologie, strategicamente progettati e adeguati ai gruppi target.</li> <li>• Conoscono le competenze dei diversi membri del team e le promuovono con misure adeguate.</li> </ul>
Coordinare i team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivano i requisiti per i team locali/attivi su più sedi e team ad hoc e compongono il team necessario, in linea con gli obiettivi del progetto.</li> <li>• Identificano e coordinano i compiti a breve termine del team, tenendo conto della diversità e degli aspetti dinamici del gruppo.</li> </ul>
Assicurare la conoscenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementano una chiara gestione delle informazioni/conoscenze e il coaching nel team.</li> <li>• Assicurano che i risultati del progetto siano esaminati e che siano formulati in modo comprensibile per iscritto.</li> <li>• Tengono conto della documentazione tecnica basata sulle linee guida specifiche dell'azienda.</li> </ul>
Conflitti nel team	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificano disaccordi/conflitti all'interno del team e, insieme a tutte le parti coinvolte, sviluppano soluzioni accettabili e misure vincolanti per la loro attuazione.</li> </ul>

---

Decidono di coinvolgere altri organi dell'impresa se i conflitti non possono essere risolti autonomamente all'interno del team.

---

**Riferimenti delle competenze operative all'European E-Competence Framework 3.0**

<b>CO B1</b>	B.5 Produzione della documentazione D.3 Fornitura dei servizi di formazione D.9 Sviluppo del personale D.10 Gestione delle informazioni e della conoscenza
<b>CO B2</b>	D.10 Gestione dell'informazione e della conoscenza D.11 Identificazione dei fabbisogni E.2 Gestione del progetto e del portfolio
<b>CO B3</b>	B.5 Produzione della documentazione E.6 Gestione della qualità ICT
<b>CO B4</b>	D.9 Sviluppo del personale D.10 Identificazione dei fabbisogni E.4 Gestione delle relazioni

---

**Campo di competenze operative C Sviluppo e gestione di soluzioni ICT**

---

**Descrizione del campo di competenze operative**

Gli ICT-Platform Development Specialists sviluppano e gestiscono soluzioni ICT. Questo comprende un'ampia e varia gamma di compiti e attività interne all'azienda. Da un lato, standardizzano e automatizzano i processi ICT rilevanti per l'azienda sulla base delle esigenze delle parti interessate. Dall'altro lato, sviluppano, testano, integrano e gestiscono i processi di consegna. Gli specialisti dello sviluppo di piattaforme ICT definiscono anche gli indicatori chiave di prestazione e determinano i mezzi adeguati per misurarli e monitorarli. Infine, pianificano i rilasci con concetti di rollback appropriati e ne coordinano l'implementazione e il monitoraggio. Se lavorano con produttori esterni di hardware e software, richiedono e valutano le relative offerte.

---

**Contesto**

La capacità di gestire la complessità sta diventando sempre più importante, anche nel contesto di processi ICT impegnativi che sono integrati in sistemi globali e hanno diverse interfacce e dipendenze da altri processi. Gli ICT-Platform Development Specialists sono tenuti a comprendere un sistema nel suo complesso e il suo ambiente (stakeholder), a riconoscere gli effetti sulle imprese (ad es. produzione, magazzino, clienti) in una fase iniziale e a tenerne conto nello sviluppo.

Nel contesto dei rapidi sviluppi tecnologici, i processi e i metodi devono essere costantemente rivisti criticamente e confrontati con gli sviluppi attuali, le conoscenze disponibili e in previsione di cambiamenti e requisiti futuri. Si devono prendere in considerazione anche gli aspetti dell'efficienza energetica e delle risorse. Gli ICT-Platform Development Specialists sono quindi chiamati a sviluppare e implementare soluzioni proattive e adatte al futuro.

---

Competenze operative	Criteri legati alla prestazione
C1: Registrare, standardizzare e automatizzare processi ICT complessi	<p data-bbox="692 271 1283 300">Gli ICT-Platform Development Specialists...</p> <ul data-bbox="759 309 1418 857" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i processi ICT rilevanti per l'impresa e importanti stakeholder.</li> <li>• Concepiscono questionari e li testano.</li> <li>• Registrano le esigenze delle parti interessate (ad esempio, sondaggio, intervista).</li> <li>• Classificano, ordinano e valutano i risultati.</li> <li>• Convalidano le analisi con altri specialisti.</li> <li>• Deducono le conclusioni chiave più importanti dalle analisi e elaborano i risultati in forma scritta e visiva.</li> <li>• Ricavano i requisiti per le soluzioni ICT.</li> <li>• Sviluppano proposte di soluzioni tecniche sulla base dei requisiti e le annotano.</li> <li>• Implementano soluzioni con strumenti, script, frameworks e services adeguati e/o li automatizzano.</li> </ul>
C2: Sviluppare e introdurre i processi di consegna	<ul data-bbox="759 864 1418 1581" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i processi di consegna e le relative interfacce e dipendenze con gli stakeholder coinvolti.</li> <li>• Valutano le piattaforme (architetture) e, se necessario, le adattano.</li> <li>• Chiariscono i processi di integrazione dal punto di vista tecnico (altri sistemi) e con gli stakeholder coinvolti.</li> <li>• Testano e implementano i processi di integrazione.</li> <li>• Elaborano proposte di soluzioni nel team e le registrano in modo comprensibile.</li> <li>• Creano concetti o piani di massima per il ciclo di vita delle proposte di soluzioni (software e/o hardware) e le implementano.</li> <li>• Sviluppano processi di consegna tenendo conto delle interfacce, delle dipendenze e dei requisiti in collaborazione con gli stakeholder coinvolti.</li> <li>• Testano, implementano e mantengono i processi di consegna.</li> </ul>
C3: Definire e monitorare gli indicatori chiave di prestazione per diversi sistemi ICT	<ul data-bbox="759 1588 1418 2022" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i sistemi ICT nelle aree aziendali rilevanti.</li> <li>• Valutano gli indicatori chiave di prestazione (KPI) appropriati per i singoli sistemi ICT (ad esempio, fattori del sistema di ticketing, tempi di elaborazione, stime di costi, nuove funzionalità, bug critici, tempi di inattività del server, MTTR, supporto, tasso di turnover IT, ritorno sull'investimento IT, costi e fatturato IT).</li> <li>• Determinano gli indicatori chiave di prestazione ICT e definiscono la loro periodicità di misurazione.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborano soluzioni per il reporting (monitoraggio, misurazione, valutazione) degli indicatori chiave di prestazione ICT le registrano.</li> <li>• Assicurano l'implementazione e verificano la correttezza degli indicatori chiave di prestazione nel contesto delle unità aziendali interessate.</li> </ul>
C4: Pianificare e monitorare la gestione dei rilasci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparano piani di rilascio (ad esempio per un anno) tenendo conto di un portafoglio di progetti IT e rispettando le specifiche rilevanti.</li> <li>• Identificano le modifiche pianificate e riassumono le modifiche adatte / compatibili in un rilascio comune.</li> <li>• Pianificano il rilascio con le relative modifiche e definiscono i concetti di test e rollback associati.</li> <li>• Identificano e informano i gruppi interessati (stakeholder), le unità aziendali e i sistemi.</li> <li>• Effettuano i rilasci e ne verificano l'attuazione e l'efficacia.</li> <li>• Avviano e coordinano lo smantellamento delle soluzioni ICT esistenti.</li> </ul>
C5: Valutare le offerte per soluzioni ICT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiedono preventivi dai produttori di hardware e software, tenendo conto dei requisiti delle parti interessate.</li> <li>• Mostrano la rilevanza dei criteri relativi ai fornitori e li includono nella loro valutazione.</li> <li>• Selezionano la variante migliore (soluzione) con l'utilità maggiore per l'azienda con l'aiuto di metodi di valutazione comuni (ad esempio, confronto a coppie, NWA).</li> <li>• Prendono una decisione alternativa e la presentano al management sotto forma di una raccomandazione motivata.</li> </ul>

<b>Attitudini importanti</b>	<b>Gli ICT-Platform Development Specialists...</b>
Accuratezza / Lavoro preciso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano in modo esaustivo i requisiti e gli indicatori chiave di prestazione.</li> <li>• Prendono in considerazione non solo gli interlocutori tecnici, ma anche quelli organizzativi, amministrativi, legali e sociali.</li> </ul>
Capacità di analisi / Obiettività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano in modo obiettivo i requisiti e gli indicatori chiave di prestazione.</li> <li>• Analizzano criticamente i dati raccolti.</li> </ul>
Capacità innovativa e disponibilità al cambiamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengono conto delle tecnologie e delle tendenze attuali quando valutano nuove soluzioni ICT.</li> <li>• Promuovono un clima di innovazione in azienda.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscono i problemi e sviluppano soluzioni orientate a futuro.</li> </ul>
Pensiero in rete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificano le connessioni tra i requisiti e le potenziali soluzioni ICT.</li> <li>• Comprendono le piattaforme tecniche e le loro dipendenze da altri componenti (ad es. server, reti, applicazioni).</li> </ul>
Capacità di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicano in modo aperto, appropriato al gruppo target e comprensibile.</li> <li>• Redigono documenti linguisticamente impeccabili.</li> <li>• Si presentano in modo autentico e convincente.</li> <li>• Dispongono di una solida conoscenza della lingua inglese (tecnica).</li> </ul>
Pensiero economico, azione imprenditoriale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengono in considerazione i costi finanziari e si orientano a questi.</li> <li>• Prendono decisioni coerenti.</li> </ul>
Capacità di organizzazione e pianificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano, strutturano e pianificano i compiti in modo efficiente e mirato.</li> </ul>

#### **Riferimenti delle competenze operative all'European E-Competence Framework 3.0**

<b>CO C1</b>	A.5 Progettazione di architetture B.1 Sviluppo di applicazioni D.11 Identificazione dei fabbisogni
<b>CO C2</b>	B.3 Testing B.4 Rilascio (deployment) della soluzione B.6 Ingegneria dei sistemi
<b>CO C3</b>	C.1 Assistenza all'utente C.4 Gestione del problema
<b>CO C4</b>	C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema E.6 Gestione della qualità ICT
<b>CO C5</b>	D.4 Acquisti

---

<b>Campo di competenze operative</b>	<b>D Sviluppo e gestione di sistemi e servizi server</b>
<b>Descrizione del campo di competenze operative</b>	

Gli ICT-Platform Development Specialists sviluppano e gestiscono sistemi e servizi server (ad esempio sistemi on premise, in-house, virtuali o cloud). Spesso l'attenzione non è rivolta all'implementazione concreta dei singoli componenti, ma allo sviluppo concettuale e alla definizione di criteri e specifiche. Da un lato, gli ICT-Platform Development Specialists definiscono le condizioni quadro (ad es. liste di controllo, processi, valori critici) per la manutenzione e il monitoraggio, nonché misure ragionevoli e proattive per ridurre i rischi nella gestione dei sistemi e dei servizi server. D'altro canto, progettano concetti di sicurezza, backup e archiviazione e determinano i requisiti di disponibilità dei sistemi.

Nello svolgimento di queste attività, gli ICT-Platform Development Specialists si affidano alla loro spiccata capacità di astrarre dipendenze e processi complessi senza trascurare fattori concreti o esterni (come le norme giuridiche sulla protezione dei dati).

---

<b>Contesto</b>	
-----------------	--

La capacità di gestire la complessità sta diventando sempre più importante, anche nel contesto di sofisticati sistemi e servizi server ICT, che sono integrati in sistemi globali e hanno diverse interfacce e dipendenze da altri processi. Ciò richiede una comprensione del sistema nel suo complesso e dei suoi effetti sui diversi componenti.

Nello sviluppo di sistemi e servizi server, i requisiti e i fattori rilevanti sono spesso poco definiti nella situazione iniziale. Grazie alla loro comprensione dei sistemi nel loro complesso, gli ICT-Platform Development Specialists sono in grado di agire anche in situazioni difficili e di ricavare autonomamente i requisiti appropriati.

---

Competenze operative	Criteri legati alla prestazione
D1: Sviluppare sistemi e servizi server complessi e presentarli nel loro insieme	<p data-bbox="691 271 1286 300">Gli ICT-Platform Development Specialists...</p> <ul data-bbox="759 309 1426 981" style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano i requisiti di sistema desiderati in base alle esigenze del cliente (ad esempio, larghezza di banda, velocità del database, disponibilità).</li> <li>• Analizzano le possibili soluzioni per i sistemi e i servizi sulla base dei requisiti tecnici e tenendo conto del quadro normativo (ad es. GDPR e ordinanze di settore).</li> <li>• Determinano una soluzione adeguata per la realizzazione e richiedono un feedback al cliente.</li> <li>• Visualizzano sistemi e architetture con l'aiuto di metodi appropriati (ad esempio, DFD L0/1, diagramma a bolle, use-cases, diagrammi di rete).</li> <li>• Pianificano l'implementazione di sistemi utilizzando metodi di gestione dei progetti affermati.</li> <li>• Documentano i sistemi e i servizi nel loro insieme.</li> </ul>
D2: Definire le specifiche per la manutenzione dei sistemi e dei servizi server	<ul data-bbox="759 994 1426 1538" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i sistemi e i servizi server da mantenere.</li> <li>• Identificano le esigenze di manutenzione dei sistemi e dei servizi del server (cosa occorre fare per la cura e la manutenzione?).</li> <li>• Analizzano le dipendenze da altri sistemi o servizi e il loro impatto sulla manutenzione.</li> <li>• Determinano la periodicità delle manutenzioni.</li> <li>• Definiscono i momenti di manutenzione e adattano di conseguenza le tempistiche di rilascio, in accordo con il management responsabile di un'impresa.</li> <li>• Sviluppano manuali di manutenzione o checklist personalizzate per i sistemi e i servizi server.</li> </ul>
D3: Sviluppare metodi per il monitoraggio dell'ambiente di sistema	<ul data-bbox="759 1552 1426 2018" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i componenti dei sistemi dell'infrastruttura ICT da monitorare.</li> <li>• Valutano le diverse possibilità e determinano i prodotti software adatti per il monitoraggio dei componenti del sistema.</li> <li>• Determinano i valori soglia adeguati delle cifre chiave relative al sistema (ad esempio, l'utilizzo del disco rigido, della memoria principale, della larghezza di banda).</li> <li>• Definiscono i metodi di monitoraggio (ad esempio, script, SNMP-Agents) e la frequenza delle interrogazioni dei sensori.</li> <li>• Sviluppano gli script o le routine necessarie per il monitoraggio dei componenti.</li> </ul>

D4: Definire misure proattive per la gestione e il monitoraggio dei sistemi e dei servizi server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creano valutazioni del monitoraggio (ad esempio, nelle dashboards).</li> <li>• Determinano le misure di miglioramento in base ai disturbi (KVP).</li> <li>• Sviluppano metodi e mezzi o strumenti corrispondenti per il monitoraggio proattivo.</li> <li>• Rilevano e analizzano i dati sulle necessità di capacità dei sistemi e dei servizi server.</li> <li>• Creano proiezioni sui cambiamenti previsti nelle necessità di capacità dei sistemi e dei servizi server.</li> <li>• Esaminano i componenti monitorati e i concetti di monitoraggio esistenti e ne derivano misure proattive.</li> <li>• Aggiungono misure proattive alle checklist di manutenzione esistenti, se necessario (ad esempio, controllano la temperatura del locale, rimuovono la polvere dalle ventole).</li> </ul>
D5: Sviluppare concetti di sicurezza per ambienti di sistema e verificarne l'implementazione e l'efficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevano le esigenze di protezione dei singoli componenti nei sistemi e servizi.</li> <li>• Analizzano gli ambienti di sistema esistenti o pianificati e il loro contesto in relazione alla loro sicurezza.</li> <li>• Sostengono lo sviluppo di concetti di sicurezza nel loro insieme (ad esempio protezione di base-BSI, serie ISO 27000, NIST come punto di partenza).</li> <li>• Sostengono la creazione di Security Management Systems (ISMS) interne all'azienda.</li> <li>• Sviluppano scenari e casi di test per verificare la sicurezza ICT negli ambienti di sistema.</li> <li>• Implementano misure di sicurezza ICT tecniche o amministrative.</li> <li>• Sviluppano campagne informative sulla consapevolezza della sicurezza per i dipendenti in collaborazione con esperti esterni, le realizzano e ne ricavano misure per migliorare la sicurezza.</li> </ul>
D6: Definire i requisiti di disponibilità di un sistema complesso nel suo insieme e derivarne le specifiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definiscono i requisiti di disponibilità per ambienti di sistema sulla base di processi aziendali operativi.</li> <li>• Analizzano gli ambienti di sistema esistenti o pianificati e il loro contesto in relazione ai loro requisiti di disponibilità.</li> <li>• Identificano le interfacce all'interno degli ambienti di sistema.</li> <li>• Sviluppano misure per soddisfare i requisiti di disponibilità, tenendo conto degli aspetti economici (Cosa bisogna fare?).</li> <li>• Sviluppano scenari e casi di test per verificare la disponibilità dei sistemi.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supportano l'elaborazione di scenari di disaster recovery (DR).</li> <li>• Supportano la creazione di strategie di BCM e la loro attuazione.</li> <li>• Collaborano alla creazione di una Business Impact Analyse.</li> </ul>
D7: Sviluppare e implementare concetti complessi di back-up e archiviazione dei dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i sistemi e le interfacce rilevanti per il backup.</li> <li>• Determinano RTO (Recovery Time Objective: massimo tempo di inattività) e RPO (Recovery Point Objective: massima perdita di dati) dei sistemi in base ai requisiti business.</li> <li>• Creano concetti di backup e archiviazione tenendo conto di diverse tecnologie.</li> <li>• Sviluppano soluzioni per il backup dei dati (tecniche, organizzative, amministrative, legali).</li> <li>• Definiscono scenari e cicli di test per verificare il corretto funzionamento delle soluzioni di backup e archiviazione (inclusi i restore tests).</li> <li>• Eseguono test di ripristino e verificano l'integrità dei dati e la conformità con RTO e RPO.</li> <li>• Documentano i risultati dei test, ricavano misure di miglioramento e le attuano.</li> </ul>
<b>Attitudini importanti</b>	<b>Gli ICT-Platform Development Specialists...</b>
Accuratezza / Lavoro preciso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificano le fasi di lavoro con prudenza e secondo i metodi stabiliti e organizzano i risultati del loro lavoro in modo che siano comprensibili anche a terzi.</li> <li>• Sviluppano basi di dati pulite e prendono decisioni basate sui fatti.</li> </ul>
Pensiero in rete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscono le interrelazioni e le dipendenze organizzative e tecniche di un'azienda all'interno di un ambiente di sistema.</li> <li>• Riconoscono i componenti critici che hanno un impatto significativo sulle operazioni produttive.</li> </ul>
Capacità di astrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traggono conclusioni logiche da analisi astratte e utilizzano questi risultati in modo mirato per sviluppare soluzioni.</li> <li>• Tengono conto degli effetti economici e delle esigenze dei rispettivi stakeholder nello sviluppo dei progetti di soluzioni.</li> </ul>
Capacità di analisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzano e comprendono scenari di sistemi complessi nel loro insieme.</li> <li>• Identificano i requisiti economici e altri bisogni di business e stakeholder.</li> </ul>

Consapevolezza della sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendono la corretta costruzione dei processi di sicurezza (ciclo PDCA).</li> <li>• Progettano misure efficaci per garantire il rispetto dei processi di sicurezza.</li> <li>• Promuovono la consapevolezza della sicurezza in azienda e tra i clienti.</li> </ul>
Capacità di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giustificano le soluzioni e le decisioni proposte in modo comprensibile e le presentano ai vari stakeholder in modo adeguato al gruppo target.</li> <li>• Si presentano in modo autentico e convincente.</li> </ul>

### **Riferimenti delle competenze operative all'European E-Competence Framework 3.0**

<b>CO D1</b>	A.4 Pianificazione di prodotto o di servizio A.5 Progettazione di architetture B.5 Produzione della documentazione D.11 Identificazione dei fabbisogni
<b>CO D2</b>	C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema C.3 Erogazione del servizio C.4 Gestione dei problemi
<b>CO D3</b>	C.3 Erogazione del servizio C.4 Gestione del problema
<b>CO D4</b>	C.3 Erogazione del servizio C.4 Gestione del problema
<b>CO D5</b>	D.1 Sviluppo della strategia per la sicurezza informatica E.8 Gestione della sicurezza dell'informazione
<b>CO D6</b>	A.5 Progettazione di architetture B.3 Testing B.6 Ingegneria dei sistemi C.4 Gestione del problema
<b>CO D7</b>	B.3 Testing B.5 Produzione della documentazione B.6 Ingegneria dei sistemi E.6 Gestione della qualità ICT

---

**Campo di competenze operative    E Sviluppo e gestione di reti**

---

**Descrizione del campo di competenze operative**

Gli ICT-Platform Development Specialists sviluppano e gestiscono reti (ad esempio reti che comprendono diversi paesi, edifici, filiali, sedi di produzione/magazzino; aziende con piattaforme diverse nei singoli reparti; connessioni cloud delle reti). Spesso l'attenzione non è rivolta all'implementazione concreta dei singoli componenti, ma allo sviluppo concettuale e alla definizione di criteri e specifiche. Da un lato, gli ICT-Platform Development Specialists definiscono le condizioni quadro (ad es. checklist, procedure, valori critici) per la manutenzione e il monitoraggio, nonché misure ragionevoli e proattive per la riduzione dei rischi nella gestione delle reti. D'altra parte, progettano concetti di sicurezza, backup e archiviazione e ne verificano l'efficacia.

---

**Contesto**

Gli ICT-Platform Development Specialists hanno la sfida di determinare la combinazione di funzionalità e complessità adeguata ad una determinata situazione. Nel farlo, si affidano alla loro capacità di soppesare i diversi metodi e tecnologie e di apportare le modifiche necessarie. Hanno anche la capacità di analizzare criticamente le tendenze in termini di fattibilità e praticabilità. Determinano quali requisiti sono effettivamente realizzabili per un'implementazione concreta.

Inoltre, gli ICT-Platform Development Specialists ponderano costi e benefici, nonché i vantaggi e gli svantaggi delle innovazioni. In questo modo, definiscono quali innovazioni generano un reale valore aggiunto e scartano le trappole a livello di costi senza progressi significativi.

---

Competenze operative	Criteri legati alla prestazione
E1: Sviluppare reti complesse e presentarle nel loro insieme	<p data-bbox="692 271 1283 300">Gli ICT-Platform Development Specialists...</p> <ul data-bbox="759 309 1430 645" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i requisiti dei sistemi e delle parti interessate per le reti complesse.</li> <li>• Determinano i concetti di implementazione in base alla strategia ICT (ad esempio, make or buy, IaaS) e, se necessario, esperti aggiuntivi.</li> <li>• Specificano i concetti di implementazione e li realizzano.</li> <li>• Documentano e visualizzano le reti nel loro insieme.</li> </ul>
E2: Selezionare e mettere in funzione componenti di rete per requisiti complessi	<ul data-bbox="759 651 1430 1059" style="list-style-type: none"> <li>• Determinano i componenti di rete adatti, tenendo conto della strategia ICT, dei requisiti di budget, della funzione complessiva e dell'interazione dei componenti di rete logici e fisici di diversi livelli (ad es. LAN, MAN, WAN).</li> <li>• Creano concetti di configurazione comprensibili.</li> <li>• Eseguono preconfigurazioni e aggiornamenti dei componenti di rete.</li> <li>• Spiegano ai clienti il funzionamento delle reti in termini semplici.</li> </ul>
E3: Definire le specifiche per la manutenzione delle reti e determinare misure proattive per la gestione e il monitoraggio	<ul data-bbox="759 1066 1430 1473" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i componenti delle reti che richiedono una manutenzione regolare.</li> <li>• Determinano il ciclo di manutenzione e le relative attività di manutenzione dei componenti all'interno della propria rete.</li> <li>• Elaborano concetti di manutenzione e modelli di protocollo per le reti e i loro componenti.</li> <li>• Analizzano e interpretano i risultati (valori misurati) della manutenzione.</li> <li>• Definiscono misure proattive adeguate per la gestione e il monitoraggio dei componenti.</li> </ul>
E4: Sviluppare metodi per il monitoraggio di reti	<ul data-bbox="759 1480 1430 1854" style="list-style-type: none"> <li>• Identificano i componenti delle reti e dei sistemi associati da monitorare.</li> <li>• Definiscono concetti, prodotti e strumenti adeguati per il monitoraggio dei componenti.</li> <li>• Identificano e confrontano diversi metodi di monitoraggio dei componenti in base alla loro disponibilità e alle loro prestazioni nella rispettiva rete.</li> <li>• Determinano e documentano il metodo più appropriato per il monitoraggio dei componenti.</li> </ul>
E5: Sviluppare concetti di sicurezza per le reti e verificarne l'implementazione e l'efficacia	<ul data-bbox="759 1861 1430 2022" style="list-style-type: none"> <li>• Si informano sulle potenziali minacce alla sicurezza (ad esempio, ricerche, newsletter sulla sicurezza).</li> <li>• Sviluppano proposte iniziali per i concetti di sicurezza.</li> </ul>



---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuano revisioni secondo il principio dei 4 occhi (se necessario esterni) dei concetti di sicurezza.</li> <li>• Commissionano concetti di sicurezza testati per l'implementazione.</li> <li>• Rivedono le implementazioni e verificano l'efficacia dei concetti di sicurezza attuati.</li> <li>• Monitorano costantemente la situazione di minaccia delle reti e, se necessario, adottano misure o avviano una revisione dei concetti di sicurezza.</li> </ul>
--	---

---

<b>Attitudini importanti</b>	<b>Gli ICT-Platform Development Specialists...</b>
Accuratezza / Lavoro preciso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificano le fasi di lavoro in modo prudente e secondo i metodi stabiliti e organizzano i risultati del lavoro in modo che siano comprensibili anche a terzi.</li> <li>• Elaborano basi di dati pulite e prendono decisioni basate sui fatti.</li> </ul>
Pensiero in rete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscono le interrelazioni e le dipendenze organizzative e tecniche di un'azienda all'interno di un ambiente di sistema.</li> <li>• Riconoscono i componenti critici che hanno un impatto significativo sulle operazioni produttive.</li> </ul>
Capacità di astrazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traggono conclusioni logiche da analisi astratte e utilizzano questi risultati in modo mirato per sviluppare soluzioni.</li> <li>• Considerano gli impatti economici e le esigenze dei rispettivi stakeholder nello sviluppo dei progetti di soluzione.</li> </ul>
Capacità di analisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzano e comprendono ambienti di sistema complessi nel loro insieme.</li> <li>• Identificano i requisiti economici e altre esigenze business e degli stakeholder.</li> </ul>
Consapevolezza della sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendono la corretta costruzione dei processi di sicurezza (ciclo PDCA).</li> <li>• Progettano misure efficaci per garantire il rispetto dei processi di sicurezza.</li> <li>• Promuovono la consapevolezza della sicurezza in azienda e tra i clienti.</li> </ul>
Capacità di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giustificano le soluzioni e le decisioni proposte in modo comprensibile e le presentano ai vari stakeholder in modo adeguato al gruppo target.</li> <li>• Si presentano in modo autentico e convincente.</li> </ul>

---

### **Riferimenti delle competenze operative all'European E-Competence Framework 3.0**

<b>CO E1</b>	A.4 Pianificazione di prodotto o di servizio B.5 Produzione della documentazione D.4 Acquisti D.11 Identificazione dei fabbisogni
<b>CO E2</b>	B.2 Integrazione dei componenti B.4 Rilascio (deployment) della soluzione B.6 Ingegneria dei sistemi
<b>CO E3</b>	C.2 Supporto alle modifiche/evoluzioni del sistema C.3 Erogazione del servizio C.4 Gestione del problema
<b>CO E4</b>	C.3 Erogazione del servizio C.4 Gestione del problema
<b>CO E5</b>	D.1 Sviluppo della strategia per la sicurezza informatica E.8 Gestione della sicurezza dell'informazione