REGOLAMENTO e-CFplus

PROFILI e-CFplus DI PROFESSIONISTI ICT

Versione n° 7 del 30/09/2025

PROFILI e-CFplus DI PROFESSIONISTI ICT

APPENDICE 1

REVISIONI

Revisione	Data	Motivo della revisione
3	20/03/2019	Prima revisione
4	14/12/2022	Aggiornamento Layout
5	20/01/2023	Transizione alla UNI 11506:2021
6	12/04/2023	Aggiornamento profili non accreditati
7	30/09/2025	Revisione conseguente ad aggiornamento esame scritto

VERSIONE n.7 del 30/09/2025

Redatta da Antimo Angelino, Responsabile Schema e-CFplus
Verificata da Paolo Fezzi, Responsabile della Qualità
Approvata da Antonio Piva, Direttore

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

La presente Appendice illustra, per ogni profilo di ruolo professionale attualmente certificato con lo schema e-CFplus di AICA:

- la durata minima dell'esperienza di lavoro, prerequisito specifico richiesto per accedere all'iter di Certificazione (vedere par. 4.1.2 del Regolamento);
- le competenze richieste per la certificazione del profilo (dettagliate in conoscenze ed abilità), che il candidato deve documentare mediante il Rapporto di Auto-valutazione delle competenze (vedere par. 4.1.2 – punto 1 del Regolamento) ed oggetto dell'esame orale (par. 5.4 del Regolamento);
- uno o più esempi dei risultati di un'attività lavorativa o di un progetto (definiti "risultati attesi" e descritti nella norma UNI 11621-2:2021), la cui documentazione costituisce un prerequisito richiesto per accedere all'iter di Certificazione (vedere par. 4.1.3 del Regolamento);
- l'esame scritto con valutazione automatica (par. 5.3 del Regolamento) differente a seconda delle 5 aree professionali dello schema e-CF (si veda tabella seguente)

Profilo di Ruolo Professionale	Famiglia Professionale	Area Professionale	Esame
Business Information Manager	Business	Manage	e-CF Fundamentals Manage
Chief Information Officer	Business	Manage	e-CF Fundamentals Manage
Quality Assurance Manager	Technical	Manage	e-CF Fundamentals Manage
Information Security Manager	Technical	Manage	e-CF Fundamentals Manage
Project Manager	Technical	Manage	e-CF Fundamentals Manage
System Administrator	Service & Operation	Run	e-CF Fundamentals Run
Information Security Specialist	Support	Enable	e-CF Fundamentals Enable
Digital Educator	Support	Enable	e-CF Fundamentals Enable

Se il profilo è accompagnato dal *logo di Accredia* significa che la *certificazione del profilo* è *accreditata da Accredia*.

Riguardo ai mesi di esperienza di lavoro richiesti per ogni profilo, si precisano le seguenti equipollenze.

1. Una *laurea* in materie STEM o in qualsiasi altra disciplina, ma con *almeno 3 esami complessivi di Informatica*, è equipollente a:
    a. ***12 mesi*** per la ***Laurea Triennale*** **(BD)**
    b. ***24 mesi*** per la ***Laurea Magistrale*** **(MD)**
2. Aver ricoperto il ***ruolo di docente o trainer in materie ICT*** (presso qualsivoglia istituzione pubblica o privata) ***in*** un totale di ***almeno 5 corsi in un anno***, è equipollente a:
    a. ***24 mesi***
3. Essere ***membro*** (per almeno di 6 mesi consecutivi in un anno) ***di una commissione nazionale e/o internazionale di normazione su temi ICT***, è equipollente a:
    a. ***24 mesi***

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

INDICE

1.1 PROFILO PROFESSIONALE INFORMATION SECURITY SPECIALIST 5
1.2 PROFILO PROFESSIONALE CHIEF INFORMATION OFFICER (CIO) 9
1.3 PROFILO PROFESSIONALE DIGITAL EDUCATOR 14
1.4 PROFILO PROFESSIONALE PROJECT MANAGER 18
1.4.1 Certificazioni/Qualificazioni riconosciute ai fini della Certificazione e-CFPlus Project Manager 20
1.5 PROFILO PROFESSIONALE SYSTEMS ADMINISTRATOR 21
1.6 PROFILO PROFESSIONALE INFORMATION SECURITY MANAGER 25
1.7 PROFILO PROFESSIONALE QUALITY ASSURANCE MANAGER 30
1.8 PROFILO PROFESSIONALE BUSINESS INFORMATION MANAGER 33

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.1 PROFILO PROFESSIONALE INFORMATION SECURITY SPECIALIST

Profilo/Schema di Certificazione	**Information Security Specialist**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [12]
Esperienza di lavoro nel profilo	36 mesi
Competenze richieste	**Monitoraggio delle Tendenze tecnologiche** Esplora gli ultimi sviluppi tecnologici dell'ICT per comprendere l'evoluzione della tecnologia. Incoraggia ed esplora fonti interne ed esterne (inclusi per esempio attività di ricerca, brevetti, attività di start-up, comunità digitali) per idee e opportunità innovative. Concepisce soluzioni innovative per l'integrazione di tecnologie nuove o esistenti e/o idee nei prodotti, applicazioni o servizi esistenti o per la creazione di nuove soluzioni. Convalida le tecnologie nuove ed emergenti, unitamente alla comprensione esperta del business, per concepire e articolare soluzioni per il futuro. Crea i processi di monitoraggio delle tendenze a livello di organizzazione. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** le tecnologie emergenti e le applicazioni più importanti del mercato **K2** le necessità del mercato **K3** le fonti d'informazione più importanti (per esempio: riviste, conferenze e eventi, meetup, gruppi di utenti, newsletter, opinion leader, forum on-line, attività di ricerca, brevetti, sfide di start-up ecc.) **K4** le tecniche e approcci di mappatura dei benefici del business **K5** gli approcci a programmi di ricerca applicata **K6** le tendenze in termini di rischio, vulnerabilità e attacco **K7** gli strumenti e i sistemi per il monitoraggio delle tecnologie e market intelligence **S1** analizzare sistematicamente l'ambiente informativo e rilevare segni di cambiamento e novità **S2** identificare venditori e fornitori delle soluzioni più promettenti; valutare, giustificare e proporre i più appropriati **S3** identificare i vantaggi e i miglioramenti del business derivanti dall'adozione delle tecnologie emergenti **S4** valutare in che misura le tecnologie informatiche emergenti si adattano a una determinata architettura **S5** fornire consulenza di esperti sulle possibilità, i vantaggi e i limiti dell'applicazione delle tecnologie dell'informazione esistenti o nuove **Innovazione**

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	Elabora soluzioni creative per la fornitura di nuovi concetti, idee, prodotti o servizi. Adotta un approccio mentale innovativo e aperto allo scopo di prefigurare il modo di sfruttare i progressi tecnologici per soddisfare le esigenze del business/della società o identificare la direzione per la ricerca. Applica il pensiero libero da schemi insieme alla consapevolezza tecnologica per guidare l'integrazione di concetti disparati per la fornitura di soluzioni uniche. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** le tecnologie esistenti ed emergenti e applicazioni di mercato **K2** le abitudini, tendenze e bisogni di business, società e/o ricerca **K3** le tecniche dei processi di innovazione **K4** i metodi e gli standard di gestione dell'innovazione (per esempio Design Thinking, Co-Creation, innovazione incentrata sull'utente) **S1** identificare i vantaggi e i miglioramenti del business derivanti dall'adozione delle tecnologie emergenti **S2** creare una verifica teorica (proof of concept) **S3** sviluppare idee originali che non sono limitate dagli attuali vincoli **S4** individuare le risorse adeguate **S5** monitorare i sistemi di gestione dell'innovazione **S6** identificare e valutare il potenziale brevettabile **Sviluppo della Strategia per la Sicurezza Informatica** Definisce e rende applicabile una formale strategia organizzativa, di ambito e cultura, per mantenere la sicurezza e la protezione delle informazioni dalle minacce esterne e interne. Analizza la strategia aziendale e tecnologica insieme alle tendenze nel panorama delle minacce per anticipare potenziali vulnerabilità e requisiti di mitigazione del rischio. Tiene traccia delle aspettative legali, normative e sociali relative alla sicurezza dei servizi e dei dati sensibili. Fornisce le basi per la Gestione della Sicurezza Informatica, compresa l'identificazione del ruolo e la responsabilità. Utilizza standard definiti per creare obiettivi di integrità dell'informazione, disponibilità e riservatezza dei dati. Sfrutta la profondità delle competenze e sfrutta gli standard esterni e le migliori pratiche. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** il potenziale e le opportunità delle norme e delle migliori pratiche pertinenti **K2** l'impatto dei requisiti legali sulla sicurezza delle informazioni **K3** l'approccio di sicurezza nella strategia di informazione dell'organizzazione **K4** possibili minacce alla sicurezza **K5** la strategia di mobilità **K6** i diversi modelli di servizio (Saas, PaaS, laaS) e traduzioni operative (es. Cloud Computing) **S1** sviluppare e analizzare criticamente la strategia aziendale per la sicurezza delle informazioni

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	S2 definire, presentare e promuovere una politica di sicurezza delle informazioni per l'approvazione da parte del senior management dell'organizzazione **S3** applicare le norme pertinenti, le migliori pratiche e i requisiti legali per la sicurezza delle informazioni **S4** anticipare le necessarie modifiche alla strategia di sicurezza delle informazioni dell'organizzazione e formulare nuovi piani **S5** proporre misure di emergenza efficaci **S6** interpretare le analisi di sicurezza **S7** comunicare requisiti strategici attraverso un pubblico divergente **Fornitura dei servizi di Formazione** Definisce e attua la politica di formazione sull'ICT per colmare le lacune e le esigenze in termini di capacità organizzative. Incorpora questa politica nei piani di sviluppo interno dei dipendenti come strumento per consentire lo sviluppo della carriera. Struttura, organizza e programma i piani di formazione e valuta la qualità della formazione attraverso un processo di feedback e implementa il miglioramento continuo. Adatta i piani di formazione per far fronte alla domanda in evoluzione. Agisce in modo creativo per analizzare le carenze di abilità; elabora requisiti specifici e identifica le potenziali fonti di formazione. Ha una conoscenza specialistica del mercato della formazione e istituisce un meccanismo di feedback per valutare la qualità dell'offerta di formazione. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** gli approcci pedagogici appropriati e metodi di erogazione dell'istruzione, per esempio giochi faccia a faccia, misti e virtuali, seri **K2** il mercato competitivo per l'offerta educativa **K3** le metodologie di analisi delle esigenze di addestramento **K4** le tecniche di potenziamento **K5** i metodi e tecniche di valutazione delle abilità **K6** i percorsi di certificazione ICT basati sui ruoli **K7** i percorsi di apprendimento basati sui ruoli in ambiente ICT **K8** i requisiti di istruzione basati sui risultati **K9** gli approcci pedagogici alla formazione sull'ICT **K10** l'e-learning e standard OER **S1** organizzare programmi di formazione e istruzione per soddisfare le esigenze del mercato **S2** identificare e massimizzare l'uso delle risorse necessarie per fornire un programma economicamente conveniente **S3** promuovere e commercializzare istruzione e formazione **S4** analizzare i dati di feedback e utilizzarli per favorire il miglioramento continuo della fornitura di istruzione e formazione **S5** progettare curriculum e programmi di formazione per soddisfare le esigenze di istruzione ICT dei clienti **S6** rispondere alle esigenze di sviluppo professionale continuo del personale per soddisfare i requisiti organizzativi **S7** progettare/creare matrici di abilità basate sui ruoli dell'organizzazione

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	S8 applicare meccanismi di convalida e rinnovo delle abilità basale sui ruoli **S9** insegnare e operare il tutoraggio nel processo di apprendimento **Gestione del Rischio** Implementa la gestione del rischio dei sistemi informativi attraverso l'applicazione delle politiche e procedure definite dall'azienda per la gestione del rischio. Valuta il rischio per il business dell'organizzazione e documenta rischi potenziali e piani di prevenzione. Decide sulle azioni più appropriate per adeguare la sicurezza e affrontare l'esposizione al rischio. Valuta, gestisce le eccezioni e ne assicura la validazione; conduce audit sui processi ICT e sull'ambiente. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i valori e gli interessi dell'azienda cui applicare l'analisi del rischio, tenendo conto degli interessi generali e dei valori aziendali **K2** il ritorno dell'investimento comparato con il costo dei rischi evitati **K3** i principi, modelli, metodi e tecniche di gestione ed analisi del rischio **K4** il valore economico della gestione della sicurezza e del rischio **S1** sviluppare piani di gestione del rischio per identificare le necessarie azioni preventive **S2** comunicare e pubblicizzare sia i risultati dell'analisi del rischio che i processi di gestione del rischio **S3** progettare e documentare i processi dell'analisi e della gestione del rischio **S4** applicare azioni di contenimento del rischio e dell'emergenza
Esempio di risultato atteso documentabile	*Politica sulla protezione e sicurezza delle informazioni* *Valutazione del rischio per la sicurezza delle informazioni* *Formazione specifica sulla sicurezza delle informazioni* *Report sulle vulnerabilità di sicurezza* *Implementazione di un sistema di prevenzione e protezione delle informazioni*
Esame scritto con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Enable*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.2 PROFILO PROFESSIONALE CHIEF INFORMATION OFFICER (CIO)

Profilo/Schema di Certificazione	**Chief Information Officer (CIO)**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [4]
Esperienza di lavoro nel profilo	48 mesi
Competenze richieste	**Allineamento Strategie dei Sistemi Informativi e di Business** Anticipa i requisiti di business di lungo termine, favorisce il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi dell'organizzazione. Determina il modello dei Sistemi Informativi e l'architettura d'impresa mantenendo la coerenza con la politica e garantendo un ambiente sicuro. Riconosce i potenziali rischi e requisiti di business per assicurare resilienza nell'allineamento dei sistemi e servizi alla strategia di business. Prende decisioni strategiche sulle politiche dei Sistemi Informativi per il business, comprese le strategie di sourcing. Esercita la leadership strategica nei Sistemi Informativi per raggiungere il consenso e l'impegno dal management dell'impresa. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i concetti di strategia di business **K2** le tendenze e le implicazioni dello sviluppo interno o esterno dell'ICT **K3** il potenziale e le opportunità dei modelli più rilevanti di business **K4** lo scopo del business e gli obiettivi dell'organizzazione **K5** gli aspetti e le implicazioni dei modelli di approvvigionamento **K6** le nuove tecnologie esistenti ed emergenti (per esempio cloud, tecnologie di contabilità distribuita, IoT, intelligenza artificiale, dati aperti) **K7** i principi di progettazione architetturale (per esempio Modelli operativi) **K8** l'architettura aziendale **K9** gli aspetti etici dei dati **K10** le normative legali sui dati (IPR, GDPR) **S1** analizzare gli sviluppi futuri nel processo di business e nell'applicazione della tecnologia **S2** determinare i requisiti per i processi collegati ai servizi ICT **S3** identificare e analizzare le necessità di lungo termine del cliente / utente **S4** contribuire allo sviluppo della strategia e delle politiche dell'ICT, incluse la qualità e la sicurezza ICT **S5** contribuire allo sviluppo della strategia di business e dei dati **S6** analizzare la fattibilità in termini di costi e benefici **S7** rivedere e analizzare gli impatti delle implementazioni

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	S8 comprendere gli impatti delle nuove tecnologie sul business **S9** comprendere i benefici di business delle nuove tecnologie e come queste possono aggiungere valore e fornire un vantaggio competitivo (per esempio open/big data, cloud computing, dematerializzazione opportunità e strategie) **S10** comprendere il contesto giuridico e normativo per integrarlo nelle esigenze di business **Sviluppo del Business Plan** Affronta la progettazione e la struttura di un piano di business o di prodotto compresa l'identificazione di approcci alternativi e proposte di ritorno sugli investimenti. Considera i possibili e applicabili modelli di approvvigionamento. Presenta analisi costi-benefici e argomentazioni motivate a supporto della strategia selezionata. Garantisce la conformità con i rischi aziendali e le strategie tecnologiche. Comunica e vende il piano aziendale alle parti interessate e si rivolge agli interessi politici, finanziari, e organizzativi. Applica il pensiero strategico e la leadership organizzativa nello sfruttamento delle potenzialità dell'Information Technology per migliorare il business. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** gli elementi e le milestone del business plan **K2** le necessità e le dimensioni del mercato attuali e future **K3** le tecniche di analisi SWOT e della competizione (per le caratteristiche del prodotto e per l'ambiente esterno) **K4** i canali di creazione del valore **K5** gli elementi di profittabilità **K6** gli aspetti e le implicazioni dei modelli di approvvigionamento **K7** le dinamiche e la pianificazione della finanza **K8** le tecnologie emergenti **K9** le tecniche di valutazione dei rischi e delle opportunità **S1** indirizzare e identificare gli elementi essenziali del valore offerto da un prodotto o da una soluzione **S2** definire i canali appropriati per la creazione del valore **S3** costruire una dettagliata analisi SWOT **S4** generare report di performance di breve e lungo termine (per esempio finanziario – incluse analisi TCO, profittabilità, uso e creazione del valore) **S5** identificare i principali milestone di un piano. **S6** identificare le aree di rischio operativo e informativo **Gestione del Progetto e del Portfolio** Implementa i piani per un programma di cambiamento. Pianifica, dirige e gestisce un singolo progetto ICT o un portfolio di progetti o servizi per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizza i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per soddisfare le esigenze di business individuate. Definisce le attività, le responsabilità, le pietre miliari critiche, le risorse, le abilità necessarie, le interfacce ed il budget, ottimizza i costi e l'allocazione

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	dei tempi, minimizza gli sprechi e tende ad un'alta qualità. Sviluppa piani di emergenza per affrontare potenziali problemi di implementazione. Consegna progetti nei tempi previsti, con il budget previsto e conformi ai requisiti originari, tenuto conto dei cambiamenti intervenuti. Crea e mantiene i documenti per facilitare il monitoraggio dell'avanzamento del progetto. Fornisce la leadership strategica per grandi programmi di lavoro correlati al fine di garantire che l'IT sia un agente di cambiamento e porti benefici in linea con gli obiettivi strategici del business complessivo. Applica la padronanza tecnologica e la conoscenza del business per concepire e portare a compimento idee innovative. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** una metodologia di progetto, comprendente gli approcci per definire gli step di progetto e gli strumenti per realizzare piani di azione **K2** le tecnologie da implementare nel progetto **K3** la strategia di business aziendale ed i processi di business **K4** lo sviluppo e la conformità ai piani finanziari e ai budget **K5** le norme e principi di proprietà intellettuale (IPR) **K6** le metodologie strutturate di Project Management (per esempio metodologie agili, DevOps) **K7** i metodi per pianificare e fornire vantaggi e valore del business (per esempio mappare i benefici) **S1** identificare i rischi di progetto e definire piani di azione per mitigarli **S2** definire un piano di progetto suddividendolo in singoli task di progetto **S3** comunicare lo stato d'avanzamento del progetto a tutte le parti interessate evidenziando argomenti come il controllo dei costi, la calendarizzazione dei risultati, il controllo qualità, come evitare i rischi ed i cambiamenti alle specifiche di progetto. **S4** delegare i task e gestire in modo appropriato i contributi dei membri del team **S5** gestire le risorse contrattualizzate esternamente per raggiungere gli obiettivi di progetto **S6** ottimizzare tempi e obiettivi di consegna del portfolio progetti ottenendo il consenso sulle priorità di tutte le parti interessate. **Gestione della Relazioni** Sviluppa relazioni commerciali favorevoli in un ambiente diversificato di parti interessate, facilitando la collaborazione di gruppi multidisciplinari. Mantiene regolari comunicazioni con colleghi, clienti, partner e fornitori, mostrando empatia con loro diversi contesti e prospettive. Assicura che le diverse esigenze, preoccupazioni o lamentele delle parti interessate siano comprese e soddisfatte in accordo con la politica dell'organizzazione. Fornisce la guida in relazioni complesse con più interessati, autorizzando investimenti, se necessari. Propaga la consapevolezza aziendale dei benefici di un approccio multidisciplinare. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s)

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	K1 i processi dell'organizzazione ivi inclusi le strutture decisionali, di budget e di gestione. **K2** gli obiettivi di business propri e delle diverse parti interessate. **K3** metodologie collaborative ed agili **K4** le opportunità e i rischi del business **S1** sviluppare empatia in un ambiente con più parti interessate **S2** gestire la comunicazione in un gruppo multidisciplinare **S3** creare aspettative realistiche per sostenere lo sviluppo di una fiducia reciproca **S4** monitorare gli impegni in corso per assicurarne l'adempimento **S5** comunicare le buone e le cattive notizie per evitare sorprese **S6** utilizzare tecniche di mediazione e risoluzione dei conflitti **Governance dei Sistemi Informativi** Definisce, implementa e controlla la gestione di sistemi informativi, servizi e dati in linea con gli imperativi aziendali. Tiene conto di tutti i parametri interni ed esterni come la legislazione e la conformità agli standard industriali per influenzare la gestione del rischio e la distribuzione delle risorse per ottenere vantaggi aziendali equilibrati. Definisce e adegua la strategia di governance dei sistemi informativi inserendola all'interno della strategia complessiva dell'organizzazione aziendale. Adatta la strategia di governance dei sistemi informativi per prendere in considerazione nuovi, significativi eventi derivanti da aspetti legali, economici, politici, tecnologici, di mercato o ambientali. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** l'infrastruttura ICT e l'organizzazione aziendale **K2** la strategia aziendale di approccio al mercato **K3** i valori del business **K4** i requisiti legali, compresi i dati (IPR, GDPR) **K5** la strategia di sicurezza iT e informativa dell'azienda **K6** il governo dei dati, strategia di governo dei dati, il piano di gestione dei dati (DMP) **K7** i problemi etici dei dati **S1** gestire i modelli di governance applicabili **S2** analizzare il contesto di business dell'azienda e la sua evoluzione **S3** definire ed implementare gli indicatori di prestazione chiave (KPI) appropriati **S4** comunicare il valore, i rischi e le opportunità derivanti dalla strategia dei Sistemi Informativi **S5** gestire la cura, l'integrazione, l'interoperabilità e la reversibilità dei dati
Esempio di risultato atteso documentabile	*Piano strategico e di implementazione dell'ICT* *Budget e Workload del Dipartimento ICT* *Portfolio di progetto* *Accordo sul livello di servizio (SLA)* *Strategia della sicurezza delle informazioni* *Piano strategico dell'Innovazione Tecnologica*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

Esame scritto con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Manage*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.3 PROFILO PROFESSIONALE DIGITAL EDUCATOR

Profilo/Schema di Certificazione	**Digital Educator**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [13]
Esperienza di lavoro nel profilo	24 mesi
Competenze richieste	**Produzione della Documentazione** Produce documenti integrando informazioni e mantenendone la conformità con i requisiti relativi alla documentazione. Seleziona lo stile e il formato adatto determinando il media appropriato per la presentazione del materiale. Crea modelli per i sistemi di gestione documentale. Garantisce che la documentazione sia conforme alle necessità dei clienti e ai requisiti dei processi tecnici e di sviluppo delle applicazioni ICT; garantisce anche che i documenti esistenti siano validi e aggiornati. Fornisce supporto per lo sviluppo di documenti interattivi. Adatta il livello di dettaglio in base agli obiettivi della documentazione e alle necessità dei destinatari. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** gli strumenti per la produzione, l'editing e la distribuzione di documenti professionali **K2** gli strumenti per la creazione di presentazioni **K3** i differenti documenti tecnici richiesti per la progettazione, lo sviluppo e il rilascio di prodotti, applicazioni e servizi **K4** gli strumenti di controllo della versione per la produzione di documentazione **K5** i sistemi di gestione dei contenuti **K6** gli standard che regolano la gestione della documentazione, dell'informazione e dei contenuti, le revisioni e le verifiche della documentazione **S1** seguire e controllare l'uso effettivo degli standard documentativi aziendali **S2** preparare i modelli per pubblicazioni condivise **S3** organizzare e controllare il workflow per la gestione dei contenuti **S4** mantenere le pubblicazioni allineate con le soluzioni durante l'intero ciclo di vita **S5** rivedere e modificare testi e modelli **S6** creare risorse multimediali, per esempio immagini, grafici e video **S7** sviluppare documenti e contenuti online **Fornitura dei servizi di Formazione** Definisce e attua la politica di formazione sull'ICT per colmare le lacune e le esigenze in termini di capacità organizzative. Incorpora questa politica nei piani di sviluppo interno dei dipendenti come strumento per consentire lo sviluppo della carriera. Struttura,

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	organizza e programma i piani di formazione e valuta la qualità della formazione attraverso un processo di feedback e implementa il miglioramento continuo. Adatta i piani di formazione per far fronte alla domanda in evoluzione. Agisce in modo creativo per analizzare le carenze di abilità; elabora requisiti specifici e identifica le potenziali fonti di formazione. Ha una conoscenza specialistica del mercato della formazione e istituisce un meccanismo di feedback per valutare la qualità dell'offerta di formazione. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** gli approcci pedagogici appropriati e metodi di erogazione dell'istruzione, per esempio giochi faccia a faccia, misti e virtuali, seri **K2** il mercato competitivo per l'offerta educativa **K3** le metodologie di analisi delle esigenze di addestramento **K4** le tecniche di potenziamento **K5** i metodi e tecniche di valutazione delle abilità **K6** i percorsi di certificazione ICT basati sui ruoli **K7** i percorsi di apprendimento basati sui ruoli in ambiente ICT **K8** i requisiti di istruzione basati sui risultati **K9** gli approcci pedagogici alla formazione sull'ICT **K10** l'e-learning e standard OER **S1** organizzare programmi di formazione e istruzione per soddisfare le esigenze del mercato **S2** identificare e massimizzare l'uso delle risorse necessarie per fornire un programma economicamente conveniente **S3** promuovere e commercializzare istruzione e formazione **S4** analizzare i dati di feedback e utilizzarli per favorire il miglioramento continuo della fornitura di istruzione e formazione **S5** progettare curriculum e programmi di formazione per soddisfare le esigenze di istruzione ICT dei clienti **S6** rispondere alle esigenze di sviluppo professionale continuo del personale per soddisfare i requisiti organizzativi **S7** progettare/creare matrici di abilità basate sui ruoli dell'organizzazione **S8** applicare meccanismi di convalida e rinnovo delle abilità basale sui ruoli **S9** insegnare e operare il tutoraggio nel processo di apprendimento **Sviluppo del Personale** Analizza le competenze individuali e di gruppo, identificando i bisogni e le lacune. Revisiona le opzioni di formazione e sviluppo e seleziona la metodologia appropriata tenendo conto dei requisiti individuali, di progetto e di business. Istruisce e/o guida individui e team per soddisfare le esigenze di apprendimento. Monitora e risponde alle esigenze di sviluppo degli individui e del gruppo. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i metodi di sviluppo delle competenze **K2** le metodologie di analisi delle abilità e delle capacità

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	K3 i metodi di apprendimento e supporto allo sviluppo (per esempio coaching, insegnamento) **K4** le tecnologie e processi **K5** le tecniche di potenziamento **K6** le strutture di competenza rilevanti per il dominio **S1** identificare le lacune di competenza e abilità **S2** identificare e raccomandare opportunità di sviluppo basate sul lavoro **S3** incorporare nei processi di lavoro di routine, opportunità per lo sviluppo, la convalida e il rinnovo delle abilità **S4** coach **S5** rispondere alle esigenze di sviluppo professionale del personale per soddisfare i requisiti organizzativi **Gestione del Progetto e del Portfolio** Implementa i piani per un programma di cambiamento. Pianifica, dirige e gestisce un singolo progetto ICT o un portfolio di progetti o servizi per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizza i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per soddisfare le esigenze di business individuate. Definisce le attività, le responsabilità, le pietre miliari critiche, le risorse, le abilità necessarie, le interfacce ed il budget, ottimizza i costi e l'allocazione dei tempi, minimizza gli sprechi e tende ad un'alta qualità. Sviluppa piani di emergenza per affrontare potenziali problemi di implementazione. Consegna progetti nei tempi previsti, con il budget previsto e conformi ai requisiti originari, tenuto conto dei cambiamenti intervenuti. Crea e mantiene i documenti per facilitare il monitoraggio dell'avanzamento del progetto. Comprende ed applica i principi di Project Management ed utilizza metodologie, strumenti e processi per gestire semplici progetti. Ottimizza i costi e minimizza gli sprechi. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** una metodologia di progetto, comprendente gli approcci per definire gli step di progetto e gli strumenti per realizzare piani di azione **K2** le tecnologie da implementare nel progetto **K3** la strategia di business aziendale ed i processi di business **K4** lo sviluppo e la conformità ai piani finanziari e ai budget **K5** le norme e principi di proprietà intellettuale (IPR) **K6** le metodologie strutturate di Project Management (per esempio metodologie agili, DevOps) **K7** i metodi per pianificare e fornire vantaggi e valore del business (per esempio mappare i benefici) **S1** identificare i rischi di progetto e definire piani di azione per mitigarli **S2** definire un piano di progetto suddividendolo in singoli task di progetto **S3** comunicare lo stato d'avanzamento del progetto a tutte le parti interessate evidenziando argomenti come il controllo dei costi, la

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	calendarizzazione dei risultati, il controllo qualità, come evitare i rischi ed i cambiamenti alle specifiche di progetto. **S4** delegare i task e gestire in modo appropriato i contributi dei membri del team **S5** gestire le risorse contrattualizzate esternamente per raggiungere gli obiettivi di progetto **S6** ottimizzare tempi e obiettivi di consegna del portfolio progetti ottenendo il consenso sulle priorità di tutte le parti interessate.
Esempio di risultato atteso documentabile	*Progettazione di un percorso di formazione* *Sistema di monitoraggio delle performance e dell'apprendimento*
Esami scritti con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Enable*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.4 PROFILO PROFESSIONALE PROJECT MANAGER

Profilo/Schema di Certificazione	**Project Manager**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [15]
Esperienza di lavoro nel profilo	48 mesi
Competenze esercitate	**Pianificazione di Prodotto o di Servizio** Analizza e definisce lo stato corrente e quello dell'obiettivo. Stima il rapporto costi-benefici, i punti di rischio, le opportunità, i punti di forza e di debolezza, con un approccio critico. Crea piani strutturati; stabilisce scale temporali e milestone, garantendo l'ottimizzazione delle attività e delle risorse. Gestisce il portafoglio di servizi e le richieste di cambiamento. Definisce la quantità di consegna e fornisce una panoramica dei requisiti aggiuntivi di documentazione. Specifica la corretta gestione dei prodotti in conformità con la legislazione vigente. Fornisce la leadership e si assume la responsabilità per lo sviluppo e il mantenimento di piani generali. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** l'efficacia dei framework e delle metodologie per la governance del progetto **K2** i tipici KPI (key performance indicators) **K3** i metodi base per il decision-making **K4** i principi e le regole della proprietà intellettuale **K5** le tecniche agili **K6** le metodologie di Project Management (per esempio tecniche agili, metodologie DevOps) **K7** le tecnologie emergenti **K8** pratiche di gestione dei dati **S1** identificare tutti i possibili obiettivi del prodotto o del servizio **S2** definire il piano di comunicazione; identificare gli utenti chiave e creare la relativa documentazione **S3** produrre piani di qualità **S4** garantire e gestire informazioni adeguate a chi prende le decisioni **S5** gestire il processo di richiesta di cambiamenti **S6** gestire il ciclo di produzione del prodotto/servizio (incluso il processo formale di richiesta di modifica) **Gestione del Progetto e del Portfolio** Implementa i piani per un programma di cambiamento. Pianifica, dirige e gestisce un singolo progetto ICT o un portfolio di progetti o servizi per assicurare il coordinamento e la gestione delle interdipendenze. Organizza i progetti per sviluppare o implementare nuovi processi, interni o definiti dall'esterno per

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	soddisfare le esigenze di business individuate. Definisce le attività, le responsabilità, le pietre miliari critiche, le risorse, le abilità necessarie, le interfacce ed il budget, ottimizza i costi e l'allocazione. Valuta i requisiti del cambiamento e sfrutta competenze specialistiche per identificare possibili metodi e standard che possano essere adottati. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** le strategie digitali **K2** gli impatti della trasformazione digitale sull'organizzazione e sulle risorse umane **K3** le implicazioni legali della trasformazione digitale **S1** analizzare costi e benefici dei cambiamenti aziendali **S2** selezionare soluzioni ICT appropriate in base a benefici, rischi e impatto complessivo **S3** costruire e documentare un piano per l'implementazione dei miglioramenti del processo **S4** applicare standard e strumenti di gestione del processo
Esempio di risultato atteso documentabile	*Gestione di un progetto, inclusi la* • *Soluzione convalidata* • *Gestione economica* • *Documentazione tecnica*
Esame scritto con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Manage*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.4.1 Certificazioni/Qualificazioni riconosciute ai fini della Certificazione e-CFPlus Project Manager

Qui di seguito si elencano le Certificazioni/Qualificazioni, rilasciate da enti diversi da AICA, che danno diritto all'esonero dall'esame scritto e al riconoscimento di un punteggio, nella valutazione finale.

Certificazione/Qualificazione	Punteggio (0-30)	Esame scritto	Esame orale
IPMA Level A (Projects Director)	30	Esonero.	Obbligatorio.
PRINCE2 Professional (Projects Director in Prince2 Method)	30	Esonero.	Obbligatorio.
IPMA Level B (Senior Project Manager)	30	Esonero.	Obbligatorio.
PRINCE2 Practitioner (Senior Projects Manager in Prince2 Method)	30	Esonero.	Obbligatorio.
PgMp - PMI (Program Management Professional)	30	Esonero.	Obbligatorio.
PfMP - PMI (Portfolio Management Professional)	30	Esonero.	Obbligatorio.
PMP - PMI (Project Management Professional)	30	Esonero.	Obbligatorio.
IPMA Level C (Project Manager)	30	Esonero.	Obbligatorio.
ISIPM – AV (ISIPM- Istituto Italiano Project Management)	30	Esonero.	Obbligatorio.
Qualifica come socio ASSIREP, a partire dal livello PM_L6	30	Esonero.	Obbligatorio.
Altre Certificazioni Accreditate basate su UNI 11506:2013 rilasciate da OdC	30	Esonero.	Obbligatorio.
CAPM - PMI (Associate in Project Management)	20	Esonero.	Obbligatorio.
ACP - PMI (Agile Certified Practitioner)	20	Esonero.	Obbligatorio.
PRINCE2 Foundation (Project Managment Associate in Prince2 Method)	20	Esonero.	Obbligatorio.
IPMA Level D (Project Managment Associate)	20	Esonero.	Obbligatorio.
RMP - PMI (Risk Management Professional)	20	Esonero.	Obbligatorio.
PMI Scheduling Professional (PMI-SP)	20	Esonero.	Obbligatorio.
Altre Certificazioni non accreditate basate su UNI 11506:2021 rilasciate da OdC	20	Esonero.	Obbligatorio.
ISIPM – Base (ISIPM- Istituto Italiano Project Management)	20	Esonero.	Obbligatorio.
Altre Certificazioni non accreditate basate su e-CF rilasciate da OdC	20	Esonero.	Obbligatorio.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.5 PROFILO PROFESSIONALE SYSTEMS ADMINISTRATOR

Profilo/Schema di Certificazione	**Systems Administrator**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [19]
Esperienza di lavoro nel profilo	18 mesi
Competenze esercitate	**Integrazione di componenti** Integra hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o nuovo. È conforme ai processi e alle procedure definite per esempio, gestione della configurazione e manutenzione dei pacchetti Tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per assicurare l'integrità e l'interoperabilità dei sistemi e la sicurezza delle informazioni. Verifica le capacità e le prestazioni del sistema e garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'integrazione. Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'istallazione e registra le deviazioni e le azioni di recupero. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i componenti hardware / i componenti software / i moduli vecchi, esistenti e nuovi **K2** l'impatto che l'integrazione di sistemi ha sul sistema / organizzazione esistente **K3** le tecniche di interfaccia tra moduli, sistemi e componenti **K4** le tecniche di test d'integrazione **K5** gli strumenti di sviluppo (es. ambiente di sviluppo, gestione, accesso e revisione del codice sorgente) **K6** le migliori prassi delle tecniche di progettazione **K7** le vulnerabilità note e le librerie di codice/componenti sicuri **K8** i principi fondamentali della resilienza **S1** misurare le prestazioni di sistema prima, durante e dopo l'integrazione di sistema **S2** documentare e registrare le attività, i problemi e le relative attività di riparazione **S3** rispondere con i prodotti esistenti alle necessità dei clienti **S4** verificare che capacità ed efficienza dei sistemi integrati rispondano alle specifiche **S5** proteggere / effettuare il back-up dei dati per garantire la loro integrità durante l'integrazione di sistema. **Supporto al cambiamento** Valuta, implementa e guida l'evoluzione di una soluzione ICT valutandone i cambiamenti ed il loro impatto. Controlla e schedula in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizza le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e si conforma ai livelli di servizio predefiniti (SLA). Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	Durante il cambiamento, opera sistematicamente per rispondere alle necessità operative quotidiane e reagisce a queste evitando interruzioni di servizio e mantenendo la coerenza con i livelli di servizio definiti (SLA) e con i requisiti di sicurezza delle informazioni. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** le specifiche funzionali di un sistema informativo **K2** l'architettura tecnica di un'applicazione ICT esistente **K3** come i processi business sono integrati e la loro dipendenza dalle applicazioni ICT **K4** gli strumenti e tecniche per la gestione del cambiamento **K5** le migliori prassi e gli standard per la gestione e il controllo della sicurezza informatica **S1** condividere specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT **S2** gestire le comunicazioni con i team che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi **S3** analizzare l'impatto sugli utenti dei cambiamenti funzionali/tecnici **S4** anticipare tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (formazione, documentazione, nuovi processi, etc.) **Gestione del problema** Gestisce il ciclo di vita degli incidenti e dei problemi. Identifica e risolve le cause alla base degli incidenti. Adotta un approccio proattivo per evitare od identificare le cause all'origine di problemi ICT. Sviluppa un sistema di conoscenza basato sul ripresentarsi di errori comuni. Risolve o scala gli incidenti. Ottimizza le prestazioni di sistemi e componenti. Impiega la conoscenza specialistica, la comprensione profonda della infrastruttura ICT e il processo di gestione del problema per identificare i guasti e risolverli con il minimo tempo di fermo. In situazioni di stress prende decisioni oculate e orientate per minimizzare l'impatto sul business. Identifica rapidamente il componente guasto, provvede al ripristino seleziona tra diverse alternative quali riparare, sostituire o riconfigurare. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** l'intera infrastruttura ICT dell'organizzazione e i suoi componenti chiave **K2** le procedure di rendicontazione dell'organizzazione **K3** le procedure per l'escalation delle situazioni critiche dell'organizzazione **K4** l'utilizzo e la disponibilità degli strumenti di diagnostica **K5** il collegamento tra gli elementi dell'infrastruttura di sistema e l'impatto del guasto sui processi di business correlati **K6** i processi e procedure di risoluzione dei problemi **K7** la gestione ed il ripristino degli incidenti di sicurezza dell'organizzazione **S1** monitorare i problemi durante il ciclo e di vita e comunicarlo efficacemente **S2** identificare potenziali guasti dei componenti critici e mitigare i loro effetti **S3** condurre gli audit per la gestione del rischio e la minimizzazione delle

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	esposizioni al rischio **S4** allocare risorse adeguate alla manutenzione, bilanciando costo e rischio **S5** comunicare efficacemente per garantire la disponibilità di risorse interne ed esterne per minimizzare le interruzioni di servizio **Gestione dei sistemi** Monitora e controlla i servizi IT ed i sistemi fisici e hardware sottostanti. Gestisce hardware, applicavi, network, server, risorse virtuali ed altri sistemi tecnologici. Assicura una gestione aggiornata di risorse, utenti ed autenticazioni. Gestisce i dispositivi nell'organizzazione porta-il-tuo-dispositivo (BYOD, bring-your-own-device) abilitando la produttività e la flessibilità degli utenti, prevenendo le perdite di dati e migliorando la sicurezza dei dati. Gestisce in modo sistematico le quotidiane esigenze operative del sistema IT, evitando interruzioni di servizio, conformemente alla strategia di sicurezza e di servizio. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** il cloud, serverless, VPN (virtual private networks) e tecnologie in sito (on-premise) **K2** la gestione dell'identità, la configurazione dei sistemi, la virtualizzazione, la gestione delle reti **K3** la gestione dello storage e l'amministrazione dei database **K4** l'approvvigionamento di sistemi e servizi, il monitoraggio, script e log **K5** BYOD, i problemi di sicurezza, i problemi comuni tecnici e degli utenti **K6** la gestione della capacità di elaborazione e bilanciamento del carico **S1** aggiungere, rimuovere, od aggiornare gli account degli utenti, reset delle password, ecc. **S2** analizzare i log di sistema identificando potenziali problemi hardware o di sicurezza dei sistemi informatici **S3** configurare, aggiungere e cancellare file system **S4** assicurare il bilanciamento tra gli ambienti di sviluppo, test e produzione **S5** creare distribuzioni automatizzabili e ripetibili di reti e sistemi **S6** scrivere script **Gestione della sicurezza dell'informazione** Gestisce le politiche di sicurezza delle informazioni e dei sistemi tenendo conto delle minacce tecniche, umane, organizzative e di altro tipo, in linea con la strategia IT e di business e riflettendo la cultura del rischio dell'organizzazione. Distribuisce e gestisce le risorse operative e specialistiche (per esempio forense, intelligence sulle minacce e rilevamento delle intrusioni) necessarie per garantire la capacità di gestire gli incidenti di sicurezza e formula raccomandazioni per il miglioramento continuo della politica e della strategia di sicurezza. Analizza sistematicamente l'ambiente per identificare e definire vulnerabilità e minacce. Registra e riporta ai livelli superiori la non conformità. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** la politica di gestione della sicurezza dell'organizzazione e le sue

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	implicazioni per i processi aziendali e l'impegno con clienti, i fornitori e i subappaltatori **K2** i concetti chiave e migliori pratiche nella sicurezza delle risorse **K3** le minacce critiche, vulnerabilità e controlli per la fornitura di informazioni dell'organizzazione **K4** l'approccio interno di verifica delle ICT **K5** i principi, standard e tecniche per SIEM **K6** le minacce comuni e tecniche di attacco **K7** le vulnerabilità già identificate e metodi di attacco comuni **S1** stabilire un piano di sicurezza delle informazioni e dei sistemi per elaborare controlli di sicurezza, motivare e facilitare la loro attuazione **S2** analizzare le risorse critiche dell'azienda e identificare i punti deboli e la vulnerabilità a intrusioni o attacchi **S3** eseguire verifiche di sicurezze. **S4** applicare modelli di confronto (benchmarking) e modelli di miglioramento/maturità per la gestione della sicurezza **S5** stabilire il piano di ripristino **S6** attuare il piano di ripristino in caso di incidente **S7** sviluppare e testare la resilienza organizzativa, comprese le tecniche per simulazioni ed esercitazioni. **S8** mantenere un inventario o un registro dei rischi, prevenirli, monitorarli e effettuare il ripristino
Esempio di deliverable documentabile	Implementazione di una infrastruttura ICT Gestione di una infrastruttura ICT Manutenzione di una infrastruttura ICT
Esami scritti con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Run*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.6 PROFILO PROFESSIONALE INFORMATION SECURITY MANAGER

Profilo/Schema di Certificazione	**Information Security Manager**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [11]
Esperienza di lavoro nel profilo	36 mesi
Competenze esercitate	**Integrazione di componenti** Integra hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema esistente o nuovo. È conforme ai processi e alle procedure definite per esempio, gestione della configurazione e manutenzione dei pacchetti Tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per assicurare l'integrità e l'interoperabilità dei sistemi e la sicurezza delle informazioni. Verifica le capacità e le prestazioni del sistema e garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'integrazione. Opera sistematicamente per identificare la compatibilità delle specifiche hardware e software. Documenta tutte le attività durante l'istallazione e registra le deviazioni e le azioni di recupero. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i componenti hardware / i componenti software / i moduli vecchi, esistenti e nuovi **K2** l'impatto che l'integrazione di sistemi ha sul sistema / organizzazione esistente **K3** le tecniche di interfaccia tra moduli, sistemi e componenti **K4** le tecniche di test d'integrazione **K5** gli strumenti di sviluppo (es. ambiente di sviluppo, gestione, accesso e revisione del codice sorgente) **K6** le migliori prassi delle tecniche di progettazione **K7** le vulnerabilità note e le librerie di codice/componenti sicuri **K8** i principi fondamentali della resilienza **S1** misurare le prestazioni di sistema prima, durante e dopo l'integrazione di sistema **S2** documentare e registrare le attività, i problemi e le relative attività di riparazione **S3** rispondere con i prodotti esistenti alle necessità dei clienti **S4** verificare che capacità ed efficienza dei sistemi integrati rispondano alle specifiche **S5** proteggere / effettuare il back-up dei dati per garantire la loro integrità durante l'integrazione di sistema. **Supporto al cambiamento** Valuta, implementa e guida l'evoluzione di una soluzione ICT valutandone i cambiamenti ed il loro impatto. Controlla e schedula in modo efficiente le modifiche software o hardware per prevenire aggiornamenti multipli che creano esiti imprevedibili. Minimizza le interruzioni del servizio conseguenti ai cambiamenti e si conforma ai livelli di servizio predefiniti (SLA). Garantisce conformità e il rispetto delle procedure di sicurezza delle informazioni.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	Durante il cambiamento, opera sistematicamente per rispondere alle necessità operative quotidiane e reagisce a queste evitando interruzioni di servizio e mantenendo la coerenza con i livelli di servizio definiti (SLA) e con i requisiti di sicurezza delle informazioni. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** le specifiche funzionali di un sistema informativo **K2** l'architettura tecnica di un'applicazione ICT esistente **K3** come i processi business sono integrati e la loro dipendenza dalle applicazioni ICT **K4** gli strumenti e tecniche per la gestione del cambiamento **K5** le migliori prassi e gli standard per la gestione e il controllo della sicurezza informatica **S1** condividere specifiche funzionali e tecniche con i team ICT che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione delle soluzioni ICT **S2** gestire le comunicazioni con i team che hanno in carico la manutenzione e l'evoluzione dei sistemi informativi **S3** analizzare l'impatto sugli utenti dei cambiamenti funzionali/tecnici **S4** anticipare tutte le azioni necessarie a mitigare l'impatto dei cambiamenti (formazione, documentazione, nuovi processi, etc.) **Gestione del problema** Gestisce il ciclo di vita degli incidenti e dei problemi. Identifica e risolve le cause alla base degli incidenti. Adotta un approccio proattivo per evitare od identificare le cause all'origine di problemi ICT. Sviluppa un sistema di conoscenza basato sul ripresentarsi di errori comuni. Risolve o scala gli incidenti. Ottimizza le prestazioni di sistemi e componenti. Impiega la conoscenza specialistica, la comprensione profonda della infrastruttura ICT e il processo di gestione del problema per identificare i guasti e risolverli con il minimo tempo di fermo. In situazioni di stress prende decisioni oculate e orientate per minimizzare l'impatto sul business. Identifica rapidamente il componente guasto, provvede al ripristino seleziona tra diverse alternative quali riparare, sostituire o riconfigurare. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** l'intera infrastruttura ICT dell'organizzazione e i suoi componenti chiave **K2** le procedure di rendicontazione dell'organizzazione **K3** le procedure per l'escalation delle situazioni critiche dell'organizzazione **K4** l'utilizzo e la disponibilità degli strumenti di diagnostica **K5** il collegamento tra gli elementi dell'infrastruttura di sistema e l'impatto del guasto sui processi di business correlati **K6** i processi e procedure di risoluzione dei problemi **K7** la gestione ed il ripristino degli incidenti di sicurezza dell'organizzazione **S1** monitorare i problemi durante il ciclo e di vita e comunicarlo efficacemente

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	S2 identificare potenziali guasti dei componenti critici e mitigare i loro effetti **S3** condurre gli audit per la gestione del rischio e la minimizzazione delle esposizioni al rischio **S4** allocare risorse adeguate alla manutenzione, bilanciando costo e rischio **S5** comunicare efficacemente per garantire la disponibilità di risorse interne ed esterne per minimizzare le interruzioni di servizio **Gestione dei sistemi** Monitora e controlla i servizi IT ed i sistemi fisici e hardware sottostanti. Gestisce hardware, applicavi, network, server, risorse virtuali ed altri sistemi tecnologici. Assicura una gestione aggiornata di risorse, utenti ed autenticazioni. Gestisce i dispositivi nell'organizzazione porta-il-tuo-dispositivo (BYOD, bring-your-own-device) abilitando la produttività e la flessibilità degli utenti, prevenendo le perdite di dati e migliorando la sicurezza dei dati. Gestisce in modo sistematico le quotidiane esigenze operative del sistema IT, evitando interruzioni di servizio, conformemente alla strategia di sicurezza e di servizio. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** il cloud, serverless, VPN (virtual private networks) e tecnologie in sito (on-premise) **K2** la gestione dell'identità, la configurazione dei sistemi, la virtualizzazione, la gestione delle reti **K3** la gestione dello storage e l'amministrazione dei database **K4** l'approvvigionamento di sistemi e servizi, il monitoraggio, script e log **K5** BYOD, i problemi di sicurezza, i problemi comuni tecnici e degli utenti **K6** la gestione della capacità di elaborazione e bilanciamento del carico **S1** aggiungere, rimuovere, od aggiornare gli account degli utenti, reset delle password, ecc. **S2** analizzare i log di sistema identificando potenziali problemi hardware o di sicurezza dei sistemi informatici **S3** configurare, aggiungere e cancellare file system **S4** assicurare il bilanciamento tra gli ambienti di sviluppo, test e produzione **S5** creare distribuzioni automatizzabili e ripetibili di reti e sistemi **S6** scrivere script **Gestione della sicurezza dell'informazione** Gestisce le politiche di sicurezza delle informazioni e dei sistemi tenendo conto delle minacce tecniche, umane, organizzative e di altro tipo, in linea con la strategia IT e di business e riflettendo la cultura del rischio dell'organizzazione. Distribuisce e gestisce le risorse operative e specialistiche (per esempio forense, intelligence sulle minacce e rilevamento delle intrusioni) necessarie per garantire la capacità di gestire gli incidenti di sicurezza e formula raccomandazioni per il miglioramento continuo della politica e della strategia di sicurezza.

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	Fornisce la guida per l'integrità, la riservatezza e la disponibilità dei dati archiviati nei sistemi di informazione e soddisfa tutti i requisiti legali. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** la politica di gestione della sicurezza dell'organizzazione e le sue implicazioni per i processi aziendali e l'impegno con clienti, i fornitori e i subappaltatori **K2** i concetti chiave e migliori pratiche nella sicurezza delle risorse **K3** le minacce critiche, vulnerabilità e controlli per la fornitura di informazioni dell'organizzazione **K4** l'approccio interno di verifica delle ICT **K5** i principi, standard e tecniche per SIEM **K6** le minacce comuni e tecniche di attacco **K7** le vulnerabilità già identificate e metodi di attacco comun **S1** stabilire un piano di sicurezza delle informazioni e dei sistemi per elaborare controlli di sicurezza, motivare e facilitare la loro attuazione **S2** analizzare le risorse critiche dell'azienda e identificare i punti deboli e la vulnerabilità a intrusioni o attacchi **S3** eseguire verifiche di sicurezze. **S4** applicare modelli di confronto (benchmarking) e modelli di miglioramento/maturità per la gestione della sicurezza **S5** stabilire il piano di ripristino **S6** attuare il piano di ripristino in caso di incidente **S7** sviluppare e testare la resilienza organizzativa, comprese le tecniche per simulazioni ed esercitazioni. **S8** mantenere un inventario o un registro dei rischi, prevenirli, monitorarli e effettuare il ripristino **Governance dei Sistemi Informativi** Definisce, implementa e controlla la gestione di sistemi informativi, servizi e dati in linea con gli imperativi aziendali. Tiene conto di tutti i parametri interni ed esterni come la legislazione e la conformità agli standard industriali per influenzare la gestione del rischio e la distribuzione delle risorse per ottenere vantaggi aziendali equilibrati. Fornisce la guida per la strategia di governance dei sistemi informativi comunicando, diffondendo e controllando i principali processi in tutta l'infrastruttura ICT. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** l'infrastruttura ICT e l'organizzazione aziendale **K2** la strategia aziendale di approccio al mercato **K3** i valori del business **K4** i requisiti legali, compresi i dati (IPR, GDPR) **K5** la strategia di sicurezza iT e informativa dell'azienda **K6** il governo dei dati, strategia di governo dei dati, il piano di gestione dei dati (DMP) **K7** i problemi etici dei dati **S1** gestire i modelli di governance applicabili **S2** analizzare il contesto di business dell'azienda e la sua evoluzione **S3** definire ed implementare gli indicatori di prestazione chiave (KPI)

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	appropriati **S4** comunicare il valore, i rischi e le opportunità derivanti dalla strategia dei Sistemi Informativi **S5** gestire la cura, l'integrazione, l'interoperabilità e la reversibilità dei dati
Esempio di deliverable documentabile	Strategia della sicurezza delle informazioni Politica sulla protezione e sicurezza delle informazioni
Esami scritti con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Manage*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.7 PROFILO PROFESSIONALE QUALITY ASSURANCE MANAGER

Profilo/Schema di Certificazione	**Quality Assurance Manager**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021 [16]
Esperienza di lavoro nel profilo	48 mesi
Competenze esercitate	**Sviluppo della Strategia della Qualità ICT** Definisce, migliora e perfeziona una strategia formale per soddisfare le aspettative e migliorare le prestazioni aziendali (equilibrio tra costi e rischi). Identifica i processi critici che influenzano la fornitura del servizio e le prestazioni del prodotto per una definizione nel sistema di gestione della qualità ICT. Utilizza standard definiti per formulare obiettivi per la gestione del servizio, la qualità dei prodotti e dei processi. Identifica le responsabilità della gestione della qualità ICT. Utilizza ampie conoscenze sfruttare e autorizzare l'applicazione di standard esterni e migliori pratiche. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i principali framework del settore delle tecnologie dell'informazione (per esempio COBIT, ITIL, CMMI, ISO, NIST Cyber (Security Framework) e le loro implicazioni per la governance della strategia di informazione aziendale **K2** l'approccio di qualità nella strategia di informazione dell'organizzazione **K3** i diversi modelli di servizio (SaaS, PaaS, laaS) e traduzioni operative (es. Cloud Computing) **K4** i sistemi di qualità organizzativa **K5** la data curation **S1** definire una politica di qualità ICT per soddisfare gli standard di prestazione e gli obiettivi di soddisfazione del cliente dell'organizzazione **S2** identificare le metriche di qualità da utilizzare **S3** applicare gli standard pertinenti e le migliori pratiche per mantenere la qualità delle informazioni **S4** guidare l'implementazione di un sistema di qualità organizzativa **S5** implementare controlli di qualità dei dati **Gestione del Rischio** Implementa la gestione del rischio dei sistemi informativi attraverso l'applicazione delle politiche e procedure definite dall'azienda per la gestione del rischio. Valuta il rischio per il business dell'organizzazione e documenta rischi potenziali e piani di prevenzione. Decide sulle azioni più appropriate per adeguare la sicurezza e affrontare l'esposizione al rischio. Valuta, gestisce le eccezioni e ne assicura la validazione; conduce audit sui processi ICT e sull'ambiente. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** i valori e gli interessi dell'azienda cui applicare l'analisi del rischio,

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	tenendo conto degli interessi generali e dei valori Aziendali **K2** il ritorno dell'investimento comparato con il costo dei rischi evitati **K3** i principi, modelli, metodi e tecniche di gestione ed analisi del rischio **K4** il valore economico della gestione della sicurezza e del rischio **S1** sviluppare piani di gestione del rischio per identificare le necessarie azioni preventive **S2** comunicare e pubblicizzare sia i risultati dell'analisi del rischio che i processi di gestione del rischio **S3** progettare e documentare i processi dell'analisi e della gestione del rischio **S4** applicare azioni di contenimento del rischio e dell'emergenza **Miglioramento del processo** Misura l'efficacia degli approcci di processo ICT esistenti o nuovi (Waterfall, Agile, DevOps ecc.). Progetta e implementa i cambiamenti di processo o tecnologici a supporto dell'organizzazione attraverso un processo di apprendimento continuo. Valuta e affronta i rischi associati al cambiamento di processo. Fornisce la guida e autorizza l'implementazione di innovazioni e miglioramenti che miglioreranno la competitività o l'efficienza. Dimostra all'alta dirigenza il vantaggio commerciale di potenziali cambiamenti. **K1** i metodi di ricerca, di misura e di confronto a riferimento (benchmark) **K2** le metodologie di valutazione, progettazione e impiementazione **K3** i processi interni esistenti **K4** il waterfall, agile, DevOps e altre metodologie **K5** gli sviluppi rilevanti nel campo ICT (per esempio Web, cloud, tecnologie mobili, virtualizzazione, open data, ecc.), e il potenziale impatto sui processi **K6** l'ottimizzazione delle risorse e riduzione dei rifiuti **S1** comporre, documentare e catalogare i processi e le procedure essenziali **S2** proporre modifiche al processo per facilitare e razionalizzare i miglioramenti **S3** implementare le modifiche al processo **Gestione della Qualità ICT** Implementa la politica di qualità ICT per mantenere e migliorare la fornitura di prodotti e servizi. Pianifica e definisce indicatori per gestire la qualità rispetto alla strategia ICT. Controlla gli indicatori di prestazione della qualità e raccomanda le azioni più adatte per ottenere un miglioramento continuo della qualità. Valuta e stima il grado in cui i requisiti di qualità sono stati soddisfatti e fornisce la guida per l'attuazione della politica di qualità. Fornisce una guida inter funzionale per l'impostazione e il superamento degli standard di qualità. **K1** i metodi, gli strumenti e le procedure per la gestione della qualità

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	ICT K2 l'approccio di verifica interno di qualità ICT **K3** gli standard di qualità ICT **K4** i piani di gestione della qualità ICT **K5** i principi di gestione della qualità (PDCA, miglioramento continuo, ecc.) **K6** la cura dei dati **S1** illustrare come i metodi, strumenti e procedure possono essere applicati per attuare la politica di qualità dell'organizzazione **S2** valutare e analizzare le fasi del processo per identificare i punti di forza e di debolezza **S3** assistere il responsabile dei processi nella scelta e nell'uso delle misure per valutare l'efficacia e l'efficienza dell'intero processo **S4** monitorare, comprendere e agire sugli indicatori di qualità **S5** eseguire audit di qualità **S6** supportare e monitorare i piani di qualità per progetti e servizi ICT **S7** gestire la qualità dei dati e la qualità dell'integrazione, dell'interoperabilità e della reversibilità dei dati
Esempio di deliverable documentabile	Piano di Qualità (di un progetto specifico) Strategia della Qualità Definizione Indicatori e Metriche di prestazioni Politica di gestione dei rischi
Esami scritti con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Manage*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

1.8 PROFILO PROFESSIONALE BUSINESS INFORMATION MANAGER

Profilo/Schema di Certificazione	**Business Information Manager**
Norma di riferimento	UNI 11621-2:2021[3]
Esperienza di lavoro nel profilo	24 mesi
Competenze esercitate	**Allineamento Strategie dei Sistemi Informativi e di Business** Anticipa i requisiti di business di lungo termine, favorisce il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi dell'organizzazione. Determina il modello dei Sistemi Informativi e l'architettura d'impresa mantenendo la coerenza con la politica e garantendo un ambiente sicuro. Riconosce i potenziali rischi e requisiti di business per assicurare resilienza nell'allineamento dei sistemi e servizi alla strategia di business. Prende decisioni strategiche sulle politiche dei Sistemi Informativi per il business, comprese le strategie di sourcing. Esercita la leadership nella costruzione e nell'implementazione di soluzioni dei Sistemi Informativi innovative di lungo termine. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i concetti di strategia di business **K2** le tendenze e le implicazioni dello sviluppo interno o esterno dell'ICT **K3** il potenziale e le opportunità dei modelli più rilevanti di business **K4** lo scopo del business e gli obiettivi dell'organizzazione **K5** gli aspetti e le implicazioni dei modelli di approvvigionamento **K6** le nuove tecnologie esistenti ed emergenti (per esempio cloud, tecnologie di contabilità distribuita, IoT, intelligenza artificiale, dati aperti) **K7** i principi di progettazione architetturale (per esempio Modelli operativi) **K8** l'architettura aziendale **K9** gli aspetti etici dei dati **K10** le normative legali sui dati (IPR, GDPR) **S1** analizzare gli sviluppi futuri nel processo di business e nell'applicazione della tecnologia **S2** determinare i requisiti per i processi collegati ai servizi ICT **S3** identificare e analizzare le necessità di lungo termine del cliente/utente **S4** contribuire allo sviluppo della strategia e delle politiche dell'ICT, incluse la qualità e la sicurezza ICT **S5** contribuire allo sviluppo della strategia di business e dei dati **S6** analizzare la fattibilità in termini di costi e benefici **S7** rivedere e analizzare gli impatti delle implementazioni **S8** comprendere gli impatti delle nuove tecnologie sul business **S9** comprendere i benefici di business delle nuove tecnologie e come queste possono aggiungere valore e fornire un vantaggio competitivo (per esempio open/big data, cloud computing, dematerializzazione opportunità e strategie) **S10** comprendere il contesto giuridico e normativo per integrarlo

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	nelle esigenze di business **Sviluppo del Business Plan** Affronta la progettazione e la struttura di un piano di business o di prodotto compresa l'identificazione di approcci alternativi e proposte di ritorno sugli investimenti. Considera i possibili e applicabili modelli di approvvigionamento Presenta analisi costi-benefici e argomentazioni motivate a supporto della strategia selezionata. Garantisce la conformità con i rischi aziendali e le strategie tecnologiche. Comunica e vende il piano aziendale alle parti interessate e si rivolge agli interessi politici, finanziari, e organizzativi. Fornisce la leadership per la creazione di una strategia di sistema informativo che soddisfi i requisiti del business (per esempio distribuito, basato sulla mobilità) e include rischi e opportunità. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** gli elementi e le milestone del business plan **K2** le necessità e le dimensioni del mercato attuali e future **K3** le tecniche di analisi SWOT e della competizione (per le caratteristiche del prodotto e per l'ambiente esterno) **K4** i canali di creazione del valore **K5** gli elementi di profittabilità **K6** gli aspetti e le implicazioni dei modelli di approvvigionamento **K7** le dinamiche e la pianificazione della finanza **K8** le tecnologie emergenti **K9** le tecniche di valutazione dei rischi e delle opportunità **S1** indirizzare e identificare gli elementi essenziali del valore offerto da un prodotto o da una soluzione **S2** definire i canali appropriati per la creazione del valore **S3** costruire una dettagliata analisi SWOT **S4** generare report di performance di breve e lungo termine (per esempio finanziario – incluse analisi TCO, profittabilità, uso e creazione del valore) **S5** identificare i principali milestone di un piano **S6** identificare le aree di rischio operativo e informativo **Gestione della Relazioni** Sviluppa relazioni commerciali favorevoli in un ambiente diversificato di parti interessate, facilitando la collaborazione di gruppi multidisciplinari. Mantiene regolari comunicazioni con colleghi, clienti, partner e fornitori, mostrando empatia con loro diversi contesti e prospettive. Assicura che le diverse esigenze, preoccupazioni o lamentele delle parti interessate siano comprese e soddisfatte in accordo con la politica dell'organizzazione. Fornisce la guida in relazioni complesse con più interessati, autorizzando investimenti, se necessari. Propaga la consapevolezza aziendale dei benefici di un approccio multidisciplinare. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** i processi dell'organizzazione ivi inclusi le strutture decisionali, di budget e di gestione

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	K2 gli obiettivi di business propri e delle diverse parti interessate **K3** metodologie collaborative ed agili **K4** le opportunità e i rischi del business **S1** sviluppare empatia in un ambiente con più parti interessate **S2** gestire la comunicazione in un gruppo multidisciplinare **S3** creare aspettative realistiche per sostenere lo sviluppo di una fiducia reciproca **S4** monitorare gli impegni in corso per assicurarne l'adempimento **S5** comunicare le buone e le cattive notizie per evitare sorprese **S6** utilizzare tecniche di mediazione e risoluzione dei conflitti **Gestione del Cambiamento del Business** Valuta le implicazioni della trasformazione digitale, i potenziali impatti e cambiamenti. Definisce i requisiti e quantifica i vantaggi aziendali. Gestisce il cambiamento tenendo conto delle questioni strutturali e culturali. Mantiene la continuità aziendale e dei processi durante tutto il cambiamento, monitorandone l'impatto, adottandone le necessarie azioni correttive e perfezionandone l'approccio Fornisce la guida per pianificare, gestire e realizzare significativi cambiamenti di business guidati dall'ICT. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s): **K1** le strategie digitali **K2** gli impatti della trasformazione digitale sull'organizzazione e sulle risorse umane **K3** le implicazioni legali della trasformazione digitale **S1** analizzare costi e benefici dei cambiamenti azien**dali** **S2** selezionare soluzioni ICT appropriate in base a benefici, rischi e impatto complessivo **S3** costruire e documentare un piano per l'implementazione dei miglioramenti del processo **S4** applicare standard e strumenti di gestione del processo **Governance dei Sistemi Informativi** Definisce, implementa e controlla la gestione di sistemi informativi, servizi e dati in linea con gli imperativi aziendali. Tiene conto di tutti i parametri interni ed esterni come la legislazione e la conformità agli standard industriali per influenzare la gestione del rischio e la distribuzione delle risorse per ottenere vantaggi aziendali equilibrati. Definisce ed adegua la strategia di governance dei sistemi informativi inserendola all'interno della strategia complessiva dell'organizzazione aziendale. Adatta la strategia di governance dei sistemi informativi per prendere in considerazione nuovi, significativi eventi derivanti da aspetti legali, economici, politici, tecnologici, di mercato o ambientali. Esempi di conoscenza (k) e abilità (s) **K1** l'infrastruttura ICT e l'organizzazione aziendale **K2** la strategia aziendale di approccio al mercato **K3** i valori del business **K4** i requisiti legali, compresi i dati (IPR, GDPR)

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione

	K5 la strategia di sicurezza IT e informativa dell'azienda **K6** il governo dei dati, strategia di governo dei dati, il piano di gestione dei dati (DMP) **K7** i problemi etici dei dati **S1** gestire i modelli di governance applicabili **S2** analizzare il contesto di business dell'azienda e la sua evoluzione **S3** definire ed implementare gli indicatori di prestazione chiave (KPI) appropriati **S4** comunicare il valore, i rischi e le opportunità derivanti dalla strategia dei Sistemi Informativi **S5** gestire la cura, l'integrazione, l'interoperabilità e la reversibilità dei dati
Esempio di deliverable documentabile	Documento di analisi delle specifiche funzionali Business Plan (temi strategici) Valutazione delle soluzioni rispetto alle innovazioni tecnologiche Portfolio di progetto
Esami scritti con valutazione automatica	*e-CF Fundamentals Manage*

© AICA 2025 • vietata la riproduzione senza autorizzazione