

## Rif. PI2026AICT01: Avviso pubblico per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 1 Operation Manager ambito Incident Management

L'uso, nel presente documento, del genere maschile per indicare i soggetti, gli incarichi e gli stati giuridici è da intendersi riferito a entrambi i generi e risponde, pertanto, solo a esigenze di semplicità del testo.

Le operazioni societarie degli ultimi anni hanno aumentato considerevolmente la complessità ed il volume dei sistemi e servizi informativi gestiti da ARIA Spa e reso più critica la gestione della fase di erogazione dei Servizi del **Sistema Informativo Regionale** ed in particolare l'Infrastruttura Tecnologica che lo sottintende.

Per questa ragione, Aria SpA ricerca un Operation Manager Senior per garantire la corretta e tempestiva gestione dei disservizi infrastrutturali e applicativi assicurandone i livelli di qualità e tempistica richiesti.

La figura sarà inserita nella Direzione Centrale Servizi ICT.

### **1. Di cosa si tratta**

La risorsa che ricerchiamo svolgerà il loro specifico ruolo all'interno della Direzione ICT gestendo Progetti e Servizi sia nell'ambito Socio-Sanitario che in quello Sistema Regionale allargato.

Il ruolo richiede eccellenti capacità di lavorare e interagire all'interno di team complessi e numerosi, composti da figure professionali diverse, tecniche e manageriali, e di lavorare per obiettivi garantendo il rispetto di tempi e costi. Sono necessarie doti quali duttilità mentale e spinta all'innovazione.

In conformità ai più elevati standard professionali e secondo le best practice in materia, le risorse dovranno occuparsi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle seguenti attività:

#### Incident Management

- Gestire gli incidenti infrastrutturali/Applicativi garantendone la risoluzione nel minor tempo possibile;
- Organizzare apposite "war room" coordinando gli specialisti e indicando soluzioni basate sulla propria esperienza e su analisi con strumenti di Application Performance Management e di monitoraggio;
- Garantire la produzione di reportistica;
- Identificare eventuali pattern comuni raccogliendoli in forma di Knowledge Base e alimentando apposita piattaforma condivisa.

#### Problem management

- In caso di Incident ricorrenti, attivare il processo di Problem Management identificando nel più breve tempo possibile la causa del Problem;
- Garantire la reportistica dei Problem rilevando eventuali pattern comuni e raccogliendoli in apposita Knowledge Base;

## Demand Management

- Gestisce le attività di demand per i servizi di infrastruttura tecnologica per Regione Lombardia. In particolare, la figura si occupa della predisposizione e della diffusione delle comunicazioni relative ai disservizi e/o fermi manutentivi verso gli stakeholder regionali ed interni ARIA.

Più in generale:

- Contribuire all'individuazione di esigenze, requisiti e vincoli per la corretta definizione delle soluzioni tecniche da adottare;
- Contribuire al miglioramento e all'ottimizzazione dei processi e dei sistemi in collaborazione con le strutture interessate e i centri di competenza aziendali;
- Gestire correttamente le dinamiche e le relazioni a seconda dei differenti interlocutori (Top Management, Middle Management, Operation).

## **2. Chi può partecipare**

Requisiti minimi di ammissione:

1. Essere in possesso di un diploma di scuola secondaria di secondo grado (da allegare), conseguito previo superamento di un corso di studi di durata quinquennale. I candidati in possesso di un titolo di studio conseguito all'estero devono indicare gli estremi del provvedimento con il quale detto titolo posseduto è stato riconosciuto equipollente al corrispondente titolo di studio italiano richiesto dal presente avviso di selezione;
2. cittadinanza italiana ovvero cittadinanza di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, purché in possesso dei diritti civili e politici dell'UE e di una adeguata conoscenza della lingua italiana. Altresì, hanno diritto di partecipare i cittadini stranieri non appartenenti alla UE che siano titolari del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo o che siano titolari dello status di rifugiato ovvero dello status di protezione sussidiaria e con adeguata conoscenza della lingua italiana, nonché i familiari dei cittadini degli Stati membri della UE non aventi la cittadinanza di uno Stato membro che siano titolari del diritto di soggiorno o del diritto di soggiorno permanente e con conoscenza della lingua italiana;
3. aver raggiunto la maggiore età e non aver raggiunto il limite massimo previsto per il collocamento a riposo d'ufficio;
4. godere dei diritti civili e politici, anche negli Stati di appartenenza o provenienza, secondo le vigenti disposizioni di legge;
5. non essere stato escluso dall'elettorato politico attivo;
6. assenza di condanne penali che impediscano, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia, la costituzione del rapporto d'impiego con la pubblica amministrazione;
7. non essere stato destituito o dispensato dall'impiego presso una pubblica amministrazione e/o presso soggetti privati tenuti ad ottemperare a normative di carattere pubblicistico in materia di assunzione di personale, per persistente insufficiente rendimento ovvero essere stato licenziato per motivi disciplinari;
8. non essere decaduto da un impiego pubblico e/o licenziato presso soggetti privati tenuti ad ottemperare a normative di carattere pubblicistico in materia di assunzione di personale, per aver prodotto documenti falsi o viziati da invalidità non sanabile;
9. non trovarsi in conflitto di interessi con ARIA S.p.A. per aver assunto incarichi o prestazioni di consulenza avverso l'interesse dell'Azienda;

10. essere in regola con le norme concernenti gli obblighi di leva per i cittadini soggetti a tale obbligo o essere stato dispensato;
11. non essere incorso nei divieti di cui all'art.53, comma 16-ter, del D.Lgs 165/2001;
12. **possedere tutti i requisiti minimi sopra citati, in mancanza dei quali non sarà ammissibile alle successive fasi di valutazione e assegnazione del punteggio.**

**Il mancato possesso dei requisiti minimi dichiarati dai candidati nella domanda di ammissione alla selezione comporta l'automatica esclusione dalla selezione stessa, ferma restando la responsabilità individuale prevista dalla vigente normativa in caso di dichiarazioni mendaci.**

Solo le candidature in possesso di tutti i requisiti minimi (come illustrato nel paragrafo "Chi può partecipare") saranno ammissibili per le successive fasi di valutazione e di assegnazione del punteggio. La valutazione avviene sulle dichiarazioni rilasciate nella domanda di adesione compilata su Bandi e Servizi.

Si rimanda al paragrafo "Procedura di selezione" per i requisiti specifici richiesti per la posizione che saranno oggetto di valutazione.

### **3. Come partecipare**

La domanda di partecipazione può essere presentata, a partire dalle ore 10:00 del **28/05/2026** ed entro e non oltre le ore 16:00 del **10/06/2026**, esclusivamente online, attraverso il sistema informativo di Regione Lombardia dedicato ai bandi [www.bandiregione.lombardia.it](http://www.bandiregione.lombardia.it) per accedere al quale occorre registrarsi e autenticarsi:

- per i cittadini italiani sia residenti in Italia che all'estero, e per i soggetti stranieri residenti in Italia iscritti al servizio sanitario nazionale:
1. con il PIN della tessera sanitaria CNS (in tal caso sarà necessario quindi aver richiesto il PIN presso uno degli sportelli abilitati presenti nella Regione di appartenenza, portando con sé la tessera sanitaria e un documento d'identità valido e di essersi dotati di un lettore di smartcard e di aver caricato sul proprio computer il software per il suo utilizzo);
  2. con lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale <https://www.spid.gov.it/>).

Le modalità di attribuzione dello SPID per ciascun Identity Provider sono comunque immediatamente visibili sul sito: <https://www.spid.gov.it/riciedi-spid> e, con specifico riferimento agli italiani all'estero, si consiglia di visitare il link <https://www.spid.gov.it/domande-frequenti> ("Può avere SPID anche un cittadino italiano residente all'estero?")

A seguito dell'inserimento nel sistema informativo dei dati richiesti, verrà automaticamente generata la domanda di adesione che non richiederà la sottoscrizione da parte del presentatore nel caso di accesso tramite CNS o SPID. Dopo aver preso visione della domanda generata dal sistema e avendo verificato la correttezza di tutte le dichiarazioni presenti nella stessa, si potrà procedere all'invio della domanda al protocollo.

La domanda di partecipazione è validamente trasmessa e protocollata elettronicamente solo a seguito del completamento delle fasi sopra riportate cliccando il pulsante "Invia al protocollo".

Si evidenzia che una volta inviata la domanda al protocollo, non sarà più possibile apportare modifiche alla domanda presentata, né sarà possibile presentare una nuova domanda in sostituzione della precedente.

A conclusione della suddetta procedura il sistema informativo rilascerà automaticamente numero e data di protocollo della domanda presentata. Ai fini della verifica della data di presentazione della domanda farà fede esclusivamente la data di invio al protocollo registrata dalla procedura online.

L'avvenuta ricezione telematica della domanda è comunicata al soggetto richiedente via posta elettronica all'indirizzo indicato nella domanda e riporta il numero identificativo a cui fare riferimento nelle fasi successive dell'iter procedurale.

- per i SOLI candidati appartenenti a paesi membri dell'Unione europea di cittadinanza non italiana, che non hanno la residenza in Italia, tramite registrazione e autenticazione al sistema informativo sopra citato con username e password.

La domanda di partecipazione dovrà essere corredata da:

- fotocopia di un documento di identità in corso di validità, per i SOLI candidati appartenenti a paesi membri dell'Unione europea di cittadinanza non italiana, che non hanno la residenza in Italia, e che si autenticano al sistema informativo sopra citato con username e password;
- curriculum vitae in **lingua italiana**;
- attestato del titolo di studio **di scuola secondaria** che costituisce requisito minimo.

Alle dichiarazioni rese nel Curriculum vitae, nella documentazione allegata e nel form di partecipazione si riconosce valore di autocertificazione ai sensi e per gli effetti del DPR n. 445/2000 s.m.i., pertanto non è richiesto al candidato di allegare tutta la documentazione a comprova di quanto dichiarato, fermo restando che ARIA S.p.A. si riserva di richiedere tutta la documentazione inerente i requisiti dichiarati e/o di procedere alla verifica delle dichiarazioni rese prima dell'assunzione e che, in caso di falsa dichiarazione, procederà a denunciare l'accaduto alle competenti autorità, con riserva di agire per il risarcimento dei danni subiti.

La Commissione di Selezione di cui al paragrafo "Procedura di selezione" si riserva, in ogni caso, di verificare, anche a campione e in ogni fase della procedura, la veridicità delle dichiarazioni rese e attestate dai candidati in fase di presentazione della domanda di partecipazione.

Aria S.p.A., in quanto gestore di pubblici servizi, esercita il diritto di ottenere i certificati di cui all'articolo 31 d.P.R. 313/2002 quando necessari per l'esercizio delle sue funzioni.

Non verranno prese in considerazione e saranno escluse le domande:

- pervenute oltre i termini previsti dall'Avviso;
- incomplete;

- prive del Curriculum vitae o che alleghino un CV in formato illeggibile;
- contenenti documentazione e informazioni che non risultino veritiere.

Tutti i dati personali trasmessi dai candidati con l'istanza di partecipazione alla selezione, ai sensi del GDPR e del D.lgs. n. 196/2003 s.m.i., saranno trattati esclusivamente ai fini della selezione e dell'assunzione dell'incarico presso la Società.

La presentazione della domanda di partecipazione alla presente procedura ha valenza di piena accettazione delle condizioni riportate nell'avviso.

Ai sensi della normativa vigente, la ricerca si intende estesa a entrambi i sessi. (L 903/77).

#### **4. Procedura di selezione**

Le candidature pervenute saranno valutate da un'apposita Commissione, istituita dopo la scadenza del termine del presente avviso, mediante valutazione e comparazione delle domande di adesione compilate dai candidati, dei curricula e dei colloqui individuali, sulla base dei requisiti definiti nel presente avviso e, in particolare, tenendo conto della qualificazione professionale, delle esperienze maturate, delle competenze tecniche e specialistiche.

Saranno ammessi a valutazione tutte le candidature in possesso dei requisiti minimi. Le valutazioni saranno effettuate assegnando un massimo di **100 punti** così suddivisi:

- Per la **valutazione su titoli e dichiarazioni presenti nella domanda di adesione**, saranno assegnati **da 0 punti fino a 50 punti** secondo una scala incrementale definita dalla Commissione;
- fino a **50 punti** complessivi per il **colloquio** che mirerà a verificare la candidatura nel suo complesso e la documentazione a supporto richiesta oltre al CV. La Commissione potrà definire il criterio con cui attribuire il punteggio allo scopo di valorizzare le esperienze professionali più significative rispetto alla posizione.

#### **Requisiti specifici richiesti per la valutazione su titoli e dichiarazione presenti nella domanda di adesione con punteggio massimo maturabile 50 punti:**

Oggetto di valutazione è il possesso dei requisiti di seguito illustrati, ai quali viene riconosciuto un punteggio massimo di 50 su 100 punti totali così distribuiti:

**Requisito 1 - Formazione (massimo 9 punti):** oggetto di valutazione saranno i percorsi formativi aggiuntivi (laurea triennale o magistrale/specialistica/a ciclo unico STEM, master in ambito tecnico, certificazioni in ambito tecnico e corsi in ambito tecnico di durata significativa) rispetto al requisito minimo di diploma di istruzione secondaria superiore.

Costituisce elemento preferenziale la presenza di documentazione che ne testimoni il possesso (relativamente anche a titoli universitari).

**Requisito 2 - Esperienza maturata (massimo 15 punti):** oggetto di valutazione sarà l'esperienza recente maturata in ruolo analogo: almeno 6 anni per i diplomati e almeno 4 anni per chi è in

possesso di una laurea STEM, valorizzando gli anni di esperienza fino ad un massimo di 8 per i diplomati e fino a un massimo 6 per i laureati, negli ultimi 8 anni. Verranno prese in considerazione anche esperienze in qualità di titolare di rapporti di lavoro flessibili o non subordinato. Si precisa che un numero di anni inferiore porterà ad un punteggio pari a 0 sul presente requisito.

La Commissione assegnerà il punteggio tenendo conto degli anni di esperienza, del contesto in cui l'esperienza è stata maturata e del ruolo svolto.

Le esperienze devono essere espressamente dichiarate nel CV e nella domanda di adesione. In assenza di informazioni che consentano la valutazione non verranno assegnati punti.

**Requisito 3 – Competenze e conoscenze (massimo 10 punti):** Oggetto di valutazione sarà il grado di conoscenza dei seguenti ambiti tecnici, tenendo conto del fatto che sono tutti rilevanti per la posizione:

- Analisi di infrastrutture IT *Enterprise-grade* e gestione di dati critici - max 2 punti;
- Conoscenze delle principali tecnologie di mercato ambito networking - max 2 punti;
- Conoscenze tematiche di cybersecurity - max 2 punti;
- Conoscenza approfondita delle soluzioni Data Base di mercato - max 2 punti;
- Conoscenze approfondite infrastrutture cloud - max 2 punti.

**Requisito 4 – Ulteriori requisiti (massimo 16 punti):**

- Comprovata conoscenza piattaforme APM (Application Performance Monitoring): Dynatrace e Splunk- max 4 punti;
- Comprovata conoscenza piattaforme di Trouble Ticketing - max 4 punti;
- Conoscenza approfondita delle tecnologie Middleware (J2EE) – max 4 punti;
- Conoscenza approfondita tecnologie front-end/back-end – max 4 punti.

Tutti i suddetti requisiti (minimi di ammissione e specifici) devono essere posseduti alla data di scadenza stabilita dal bando di selezione per la presentazione delle domande e devono permanere alla data effettiva di assunzione.

Si precisa che, allo scopo di consentire una corretta valutazione da parte della Commissione, è importante che, a testimonianza del possesso del requisito, il candidato fornisca informazioni puntuali e mirate dalle quali avere riscontro diretto di quanto richiesto nel profilo, specificando ad esempio date, ruolo svolto, azienda/committente, risultati conseguiti (se personali o di gruppo) nonché allegando documentazione attestante il possesso del requisito specifico secondo quanto previsto dal presente avviso.

La mancanza delle informazioni richieste determinerà l'assegnazione di un punteggio pari a zero.

**Ai fini dell'assegnazione dei punteggi su titoli e dichiarazioni, la Commissione terrà in considerazione esclusivamente le autodichiarazioni rilasciate dai candidati nella domanda di adesione su Bandi e Servizi.**

**Colloquio con punteggio massimo maturabile di 50 punti**

Saranno ammessi a colloquio tutti i candidati che la Commissione riterrà idonei sulla base di un punteggio minimo da Lei stessa definito.

Nel corso del, o dei colloqui, saranno valutati la candidatura nel suo complesso, verificati i requisiti tecnici di cui al presente avviso nonché le capacità personali richieste dal ruolo (v. §1 Di cosa si tratta). Oggetto di valutazione saranno, inoltre, la capacità espositiva, la motivazione al cambiamento e l'interesse a ricoprire la posizione offerta.

La Commissione si riserva, inoltre, in ogni fase della procedura, di accertare la veridicità delle dichiarazioni rese dal candidato in particolare richiedendo referenze e/o attestazioni e/o somministrando prove scritte, ove ritenute necessarie.

Gli eventuali colloqui si concluderanno entro 3 mesi dalla pubblicazione del presente avviso. Le convocazioni dei candidati ammessi a colloquio saranno effettuate con un preavviso di 3 giorni.

#### Lista di idoneità:

La lista di idoneità avrà validità di 24 mesi dalla data di sua approvazione. Entro tale termine la società si riserva la facoltà di utilizzarle per ulteriori assunzioni, a tempo determinato o indeterminato, nella posizione di **Operation Manager** che dovessero essere dalla medesima deliberate.

Saranno ammessi alla lista di idoneità tutti i candidati che la Commissione riterrà idonei sulla base di un punteggio minimo complessivo, da Lei stessa definito, dato dalla somma dei punteggi ottenuti dalle valutazioni su titoli e dichiarazioni, e dal colloquio.

In caso di parità di punteggio, prevarrà il candidato che ha inviato per primo la domanda di partecipazione.

## **5. Informazioni e Contatti**

#### Contratto proposto:

Si procederà all'assunzione di n. 1 **Operation Manager** da inserire con contratto a tempo indeterminato, CCNL Terziario: Distribuzione e Servizi, con inquadramento contrattuale e retributivo al livello QUADRO, commisurato alle esperienze e competenze del candidato.

Retribuzione annua lorda (RAL), compresa nell'intervallo tra i 52.000€ e i 55.000€ circa, al netto della parte variabile costituita dal premio di risultato disciplinato dall'accordo integrativo aziendale e di eventuali "benefit" (come ad esempio la polizza sanitaria, welfare e buoni pasto). Il premio di risultato segue le regole di applicazione, definizione importo ed eventuale detassazione dettate dall'accordo integrativo vigente e/o successivi accordi all'atto dell'assunzione.

L'inquadramento contrattuale e retributivo proposto sarà in funzione dell'esperienza lavorativa pregressa e/o del risultato della selezione e potrà essere prevista l'erogazione di un superminimo assorbibile quale riconoscimento delle competenze del candidato.

#### Disposizioni finali

È fatta salva la facoltà di prorogare, prima della scadenza, il termine per la presentazione delle domande nonché di riaprire il termine, modificare, sospendere o revocare la procedura, ovvero di non darvi corso in tutto o in parte, a seguito di sopravvenuti vincoli legislativi e/o finanziari, o della variazione delle esigenze organizzative della società ovvero del non soddisfacente livello delle candidature selezionate.

Sede di lavoro: Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A., Milano, Piazza Gae Aulenti, 1.

Struttura di riferimento: Direzione Centrale Servizi ICT di ARIA S.p.A.

Termine entro cui sarà reso noto l'esito della procedura: entro 3 mesi dalla chiusura del presente avviso.

Responsabile del Procedimento: Anna Marchi – Responsabile Selezione, Inserimento e Incentivazione Risorse Umane di Aria SpA.

Il Responsabile del Procedimento di questa procedura comparativa è inteso come Garante del corretto svolgimento dell'intera Procedura di Selezione nonché delle attività di supporto alla Commissione.

Per informazioni sulla presente posizione: [Lavora.con.noi@ariaspa.it](mailto:Lavora.con.noi@ariaspa.it)

Per problemi tecnici: numero verde 800.131.151, [bandi@regione.lombardia.it](mailto:bandi@regione.lombardia.it)

Operatori specializzati rispondono dal lunedì al sabato, dalle 08.00 alle 20.00, esclusi i festivi. Al di fuori di questi orari o nel caso in cui tutti gli operatori siano occupati, è sempre disponibile il nostro assistente digitale Dario.