



## **APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI**



**INDICE**

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI .....</b>	<b>4</b>
2.1. Consulente di evoluzione tecnologica .....	5
2.2. Consulente di integrazione applicativa .....	6
2.3. Consulente specialista di prodotto.....	7
2.4. Sistemista Senior .....	10
2.5. Sistemista.....	16
2.6. Sistemista junior.....	21
2.7. Operatore.....	26
<b>3. SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULUM.....</b>	<b>30</b>



## 1. PREMESSA

Di seguito si riporta la tabella di correlazione tra i servizi previsti nel Lotto 1, Lotto 2 e Lotto 3 e le figure professionali previste.

Si precisa che, per quanto riguarda i servizi a canone previsti nel Lotto 1 e Lotto 2, nel formulare l'Offerta il Fornitore tenga conto dei profili descritti nei successivi paragrafi.

Servizi/attività	CT	CI	CS	SS	S	SJ	OP
<b>Lotto 1 - Service Desk</b>							
Service Desk				x	x	x	x
Supporto ai progetti					x	x	
<b>Lotto 2 - Servizi di Conduzione</b>							
Conduzione dell'infrastrutture ICT	x	x	x	x	x	x	x
Supporto ai progetti tecnologici	x		x	x	x	x	
<b>Lotto 3 - Servizi di Supporto</b>							
Supporto specialistico su tecnologie, sistemi e reti	x		x	x			
Supporto alle strutture gestionali				x			
Supporto al governo delle operazioni IT				x			
Supporto al miglioramento continuo				x			
Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici	x	x	x	x			
Supporto ai progetti applicativi		x		x			
Supporto al system test				x	x		

### Legenda

CT: Consulente di evoluzione tecnologica

CI: Consulente di integrazione applicativa

CS: Consulente specialista di prodotto

SS: Sistemista Senior

S: Sistemista

SJ: Sistemista Junior

OP: Operatore



## 2. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Nei paragrafi seguenti è riportata la descrizione dei profili professionali minimi da impiegare nella fornitura.

Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti, fermo restando l'obbligo per il Fornitore ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per la Committente e/o per l'Amministrazione.

I *curricula vitae* del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a alla Committente secondo quanto previsto dal contratto e rispettando il template riportato al paragrafo 3.

Si precisa che:

- la cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico;
- le tecnologie su cui sono richieste le competenze/certificazioni elencate nei profili possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle esigenze progettuali;
- requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare nella Pubblica Amministrazione.



## 2.1. Consulente di evoluzione tecnologica

Qualifica professionale	Consulente di evoluzione tecnologica
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 12 anni di cui almeno 7 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redazione di specifiche e documentazione di progetto</li> <li>- Stesura documentazione e manualistica tecnica</li> <li>- Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>- Tecniche di gestione progetti</li> <li>- Progettazione test integrati</li> <li>- Capacità di analisi e risoluzione problemi</li> <li>- Spiccate capacità relazionali</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disegno di architetture tecnologiche complesse (multivendor);</li> <li>- Attività di dimensionamento sistemi e capacity planning;</li> <li>- Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche per sistemi enterprise;</li> <li>- Conoscenze approfondite e integrate degli elementi tecnologici che costituiscono un sistema complesso, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemi gestionali java /Oracle</li> <li>• sistemi gestionali .NET/Microsoft SQL Server</li> <li>• sistemi di automation, orchestration, provisioning</li> <li>• sistemi di Project and Portfolio Management</li> <li>• sistemi di IT Infrastructure Management</li> <li>• sistemi conoscitivi e di data warehouse</li> <li>• sistemi di workflow, collaboration e gestione documentale</li> <li>• sistemi di Identity Management</li> <li>• sistemi di storage management (Storage Area Network e Tape Area Network)</li> <li>• sistemi di monitoraggio e gestione delle performance</li> <li>• architetture per disaster recovery</li> <li>• sistemi di integrazione EAI e EII</li> <li>• logistica e attrezzaggio CED</li> </ul> </li> </ul>



## 2.2. Consulente di integrazione applicativa

Qualifica professionale	Consulente di Integrazione applicativa
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redazione di specifiche e documentazione di progetto</li> <li>- Stesura documentazione e manualistica tecnica</li> <li>- Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>- Tecniche di gestione progetti</li> <li>- Progettazione test integrati</li> <li>- Capacità di analisi e risoluzione problemi</li> <li>- Spiccate capacità relazionali</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi delle necessità di impianto delle applicazioni in ambienti complessi;</li> <li>- Attività di tuning applicativo e ottimizzazione con l'uso di strumenti per il test di carico;</li> <li>- Controllo qualità del codice e rispetto degli standard di programmazione con l'uso di strumenti di profilazione;</li> <li>- Ottimizzazione delle strutture dati;</li> <li>- Conoscenze consolidate dei seguenti ambienti applicativi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• enterprise java 2 EE</li> <li>• Windows .NET</li> <li>• DB relazionali, con specifico riferimento a Oracle, SQL Server e Sybase ASE</li> <li>• Piattaforma Websphere application server</li> <li>• Piattaforma Oracle Fusion Middleware (weblogic 11g)</li> <li>• Piattaforma JBOSS</li> <li>• Piattaforma IIS 7.5</li> <li>• Piattaforma Apache Tomcat</li> <li>• Piattaforme di Cloud Computing (in particolare automation, orchestration, provisioning)</li> <li>• Piattaforma MS Sharepoint (in particolare per lo sviluppo di WebApp ed per l'integrazione con Identity Mgmt, Exchange, Office. Ecc...)</li> <li>• Piattaforme di business intelligence, con specifico riferimento a BusinessObjects, Microstrategy e Actuate</li> <li>• Piattaforma BMC Remedy</li> </ul> </li> <li>- Conoscenze specifiche su contesti tecnici evoluti, tra cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistemi di deployment in ambienti unix/java e Microsoft .NET/Sharepoint</li> <li>• strumenti di valutazione delle performance delle applicazioni e dei sistemi</li> <li>• integrazione applicativa con sistemi di identity management</li> </ul> </li> </ul>



### 2.3. Consulente specialista di prodotto

Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni di cui almeno 4 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>- Redazione di specifiche di progetto</li> <li>- Stima di risorse per realizzazione di progetto</li> <li>- Tecniche di gestione progetti</li> <li>- Controllo realizzazione procedure</li> <li>- Progettazione test integrati</li> <li>- Capacità di analisi e risoluzione problemi</li> <li>- Spiccate capacità relazionali</li> </ul>
Conoscenze Linux	<p>Comprovate competenze nell'ambito dei sistemi GNU/Linux ed esperienza di almeno 2 anni nell'installazione e configurazione di Linux su sistemi server e/o infrastrutture professionali.</p> <p>Possiede almeno una delle seguenti conoscenze o ha effettuato una delle esperienze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- progettazione di Sistemi Informativi basati integralmente su FLOSS (Free Libre Open Source Software);</li> <li>- partecipazione a progetti di sviluppo di software Open Source;</li> <li>- certificazione SuSe, Red Hat o altra certificazione di una distribuzione Linux;</li> <li>- conoscenza del mondo dell'Open Source Community e dei relativi tool.</li> </ul>
Conoscenze sistemi operativi Microsoft	<p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting di server e client in ambienti Microsoft. In particolare è richiesta una specifica competenza sulle configurazioni cluster Windows MSCS e NLB, sulla tecnologia .NET, sul database SQL Server, ISA Server/TMG, Exchange, SharePoint 2010/2013, Lync, SCCM 2010, Virtualizzazione Hyper-V.</p> <p>Certificazioni possedute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) - Windows 2003 or 2008</li> <li>- Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server 2005 or 2008</li> <li>- Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server 2008 or 2012</li> </ul>
Conoscenze in ambito Application Server Microsoft	<p>Conoscenza specialistica in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting del sistema Microsoft Internet Information Services, in particolare versioni 6/7/7.5, in ambiente Microsoft Windows 2003/2008 R2. Richiesta specifica conoscenza dell'application server in tutte le sue componenti.</p>



Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Conoscenze specifiche in ambito gestione documentale MS SharePoint	Conoscenza specialistica in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting di servizi di gestione documentale in ambienti Microsoft Sharepoint. In particolare è richiesta una specifica competenza sulle tecniche di integrazione dei servizi e di sviluppo di smart application “APP” e della piattaforma in tutte le sue componenti.
Conoscenze specifiche in ambito Microsoft Exchange	Conoscenza specialistica in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting del sistema Microsoft Exchange, in particolare versioni 2010, in ambiente Microsoft Windows 2003/2008 R2. Richiesta specifica conoscenza della piattaforma in tutte le sue componenti.
Conoscenze nell’ambito delle tecnologie di virtualizzazione	Conoscenza approfondita della tecnologia VMWare in ambienti complessi con storage su SAN. Esperienza nel disegno e implementazione di soluzioni di virtualizzazione dei client (VDI) dei server e delle applicazioni attraverso le maggiori tecnologie di virtualizzazione (VMWARE CITRIX e Microsoft Hyper-V). Supporto di ambienti enterprise (hardware x86, VMWare Virtual Infrastructure, amministrazione di sistemi Windows e Linux) utilizzando best practices standard e processi operativi (ITIL like). Esperienza nell’installazione, personalizzazione e test di prodotto, applicazione di patch e service pack. Possiede le certificazioni VMWare VCP
Conoscenze Oracle RDBMS	Skill specifico nella gestione di database large-scale e di applicazioni “enterprise”. Conoscenza approfondita in tema di installazione, tuning, personalizzazione e trouble shooting dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oracle Weblogic 10g e 11g</li> <li>- Oracle 10g e 11g RDBMS (RAC)</li> <li>- Oracle e-Business Suite 11i</li> <li>- Oracle Enterprise MGR, Grid Control</li> <li>- Oracle Fusion Middleware 11g (in particolare Oracle HTTP Server, Oracle OAM WebGate)</li> </ul> Ha superato le certificazioni del programma Oracle Certified Professional per le versioni 10i e successive.
Conoscenze nell’ambito delle tecnologie Java	Possiede conoscenze specialistiche delle applicazioni enterprise conformi agli standard Java 2 Platform Enterprise Edition ed in particolare dei componenti Enterprise JavaBeans, servlet e JavaServer Pages, nonché i client Java che li utilizzano. Possiede le seguenti certificazioni Sun (o equivalenti in ambito Java): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sun Certified Enterprise Architect (SCEA).</li> <li>- Oracle Certified Professional Java EE Business Component Developer (formerly Sun Certified Business Component Developer)</li> <li>- Oracle Certified Professional, Java EE 5 Web Component Developer</li> </ul>





Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Conoscenze in ambito Application Server Open	Conoscenza specialistica in tema di installazione, personalizzazione, tuning e troubleshooting degli application server Apache Tomcat (in particolare versioni 6/7), JBoss (in particolare versioni 4/5/6), in ambiente Linux/Unix. Richiesta specifica conoscenza degli application server in tutte le componenti.
Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione	<p>Possiede conoscenze approfondite di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodologie e tecniche di progettazione, di encryption e di sicurezza di sistemi complessi di multi videocomunicazione;</li> <li>- tecniche di disegno architeturale su IP e ISDN per sistemi di multi videocomunicazione e di progettazione di flussi streaming, broadcast, multicast ed interactive multi cast</li> </ul> <p>Conoscenze approfondita del sistema di videoconferenza basato su Microsoft Lync</p>
Conoscenze piattaforma BMC Remedy	<p>E' richiesta esperienza pratica di almeno due anni in progetti ITSM di media-alta complessità.</p> <p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, configurazione, customizzazione, tuning e troubleshooting delle applicazioni della suite BMC Remedy IT Service Management versione e del BMC Atrium CMDB alla versione 7.6 e superiore</p>



## 2.4. Sistemista Senior

Qualifica professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 12 anni di cui almeno 7 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interazione e relazione con gli utenti</li> <li>- Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici</li> <li>- Problem determination e problem solving</li> <li>- Redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi</li> <li>- Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi e per la realizzazione di attività progettuali</li> <li>- Tecniche di gestione progetti</li> <li>- Elaborazione e redazione di specifiche di progetto e di studi di fattibilità</li> <li>- Conoscenze di best practices ITIL</li> <li>- Tecniche di progettazione e dimensionamento di architetture hardware/software</li> <li>- Tecniche di pianificazione</li> <li>- Tecniche e strumenti di monitoraggio</li> <li>- Tecniche di analisi del rischio</li> <li>- Controllo della qualità del servizio</li> <li>- Controllo dello stato di avanzamento delle attività</li> <li>- Progettazione test integrati</li> <li>- Architetture client/server e web</li> <li>- Protocollo e architettura di rete TCP/IP</li> <li>- Ambienti LAN e WAN</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista senior
Service Desk	<p>Conoscenze approfondite di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti di trouble ticketing</li> <li>- principali prodotti di distribuzione software distribution (es. MS SCCM) e di remote desktop control (es. TeamViewer)</li> <li>- sistemi operativi (Windows, Unix/Linux, Apple)</li> <li>- principali prodotti software di informatica individuale, ad es.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• suite MS Office, MS SharePoint, ecc.</li> <li>• web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome)</li> <li>• antivirus (es. F-Secure, McAfee, Norton, ecc.)</li> </ul> </li> <li>- Sistemi di virtualizzazione</li> <li>- Architetture dei sistemi Microsoft</li> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> </ul> <p>Esperienza consolidata in attività di gestione della dotazione di informatica individuale, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installazione di software, driver e patch</li> <li>- aggiornamenti software e antivirus</li> <li>- rimozione virus/worm/trojan</li> <li>- gestione e back up di file generici e file di posta</li> <li>- configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) e periferiche associate</li> <li>- elaborazione e redazione test cases e implementazione ambienti di prova.</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista senior
System Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Data Center, con particolare riguardo alle tecnologie Blade HP, FUJITSU e DELL</li> <li>- Sistemi di gestione Blade (Altiris e HP-RDP)</li> <li>- Amministrazione e gestione Sistemi Operativi Microsoft</li> <li>- Installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione del sistema operativo UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, Red Hat, Mandrake, Debian, ecc.)</li> <li>- Configuration management</li> <li>- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package e procedure complesse</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning di cluster UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, RedHat, Mandrake, Debian, ecc.)</li> <li>- Personalizzazione di file di sistema (es. password, group, hosts)</li> <li>- Gestione delle procedure di startup e shutdown;</li> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Database Management System: Oracle RDBMS - Sybase - MySQL</li> <li>• Application Server: IBM Websphere - Oracle Application Server - Apache/Tomcat - Jboss, Oracle Fusion Middleware</li> <li>• Business Intelligence : Business objects - Microstrategy - Power Center</li> <li>• Web server: Apache, Oracle application HR, OFA, OGL, OHS</li> <li>• Oracle portal, Oracle login server</li> <li>• Prodotti di analisi log (es. Webtrend)</li> </ul> </li> </ul> <p>Conoscenza approfondita delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi.</p>
Amministrazione Database e prodotti middleware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database administration (Oracle Db, Sql server, mysql, postgresql, ecc.)</li> <li>- Application Server administration (Oracle iAS, Oracle Web Logic, jboss, ecc.);</li> <li>- Amministrazione dei prodotti per portali applicativi (Oracle Portal, web logic portal, OpenCMS, WebSphere Portal Server, Liferay, ecc.)</li> <li>- Amministrazione di sistemi di collaborazione MS Sharepoint, MS Lync</li> <li>- Oracle Identity Management</li> <li>- Oracle Application E-Business Suite</li> <li>- Microsoft SQL Server DBA</li> <li>- Architetture SOA/cooperazione applicativa e modelli concettuali correlati (XML, SOAP, WSDL, UDDI)</li> <li>- Business Intelligence: metodologie di progettazione e prodotti (microstrategy, business object, ecc.).</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista senior
Conoscenze in ambito SAN e Backup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti e tipologie di Raid</li> <li>- Padronanza dei comandi necessari per i diversi host collegati ai box EMC2</li> <li>- Tecnologie e best practice di integrazione per i diversi host collegati agli apparati di storage</li> <li>- Concetti di mobilità dei dati</li> <li>- Multipathing</li> <li>- PowerPath terminologia, caratteristiche, architettura e gestione</li> <li>- SCSI e FCS - Concetti di LUN e associazione con File System</li> <li>- Zoning e LUN Masking</li> <li>- Disaster Recovery e funzioni di alta affidabilità degli storage</li> <li>- Remote Mirroring e aggiornamento Sincrono-Asincrono</li> <li>- Concetti di orchestrazione del backup</li> <li>- Concetti di data loss prevention</li> <li>- Concetti di data retention e deduplica</li> </ul>
Conoscenze in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi degli apparati di rete</li> <li>- Tecniche di bilanciamento del traffico</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Disegno e progettazione di reti TCP/IP complesse</li> <li>- Implementazione di infrastrutture gestionali per reti complesse</li> <li>- Protocolli di rete (Ethernet, FCoE, FDDI, ATM,...)</li> <li>- Protocolli di routing (IGRP, OSPF,...)</li> <li>- Standard per cablaggio strutturato (ISO/IEC 11801, EN 50173)</li> <li>- Apparati di rete (switch, bridge, router, ecc..)</li> <li>- Sistemi di network management</li> <li>- SW di Configurazione dei router Brocade (tecnologia VCS)</li> <li>- Sicurezza delle reti.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) delle tecnologie di virtualizzazione (VMWare, Citrix, Microsoft) in ambienti complessi con storage su SAN</li> <li>- Disegno e implementazione di server, storage e modalità di backup e restore</li> <li>- Supporto di ambienti enterprise (hardware x86, VMWare Virtual Infrastructure, amministrazione di sistemi Windows e Linux).</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista senior
Conoscenze specifiche in ambito Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi Windows PC e Windows Server</li> <li>- Progettazione ed implementazione di infrastrutture basate su piattaforme Microsoft</li> <li>- Amministrazione e configurazione:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Network access e remote access</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> <li>- Remote desktop</li> <li>- Certificate management</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) di:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema operativo Windows NT/2000/2003/2008/2008 R2 Server (Standard, Enterprise e DataCenter)</li> <li>• .Net Framework</li> <li>• cluster Windows MSCS</li> <li>• Network Load Balancing (NLB)</li> </ul> </li> <li>- Personalizzazione e configurazione delle componenti di back office, configurazione e personalizzazione/tuning file system Microsoft, anche in ambiente cluster</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning cluster Microsoft</li> <li>- Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• SQL server 2005/2008/2008 R2 (Standard ed Enterprise) e successive</li> <li>• IIS 6.0, 7.0, 7.5 e successive</li> <li>• Microsoft SharePoint 2010 e successive</li> <li>• Microsoft Exchange 2010 e successive</li> <li>• Microsoft System Center Configuration Manager SCCM 2007 e 2010</li> <li>• Microsoft Data Protection Manager</li> <li>• Microsoft Lync 2010</li> <li>• Microsoft ISA, TMG e successive</li> <li>• Microsoft Office 2003 e 2007 e 2010 e successive</li> <li>• Direct Access Gateway</li> <li>• Microsoft Forefront Identity Manager</li> </ul> </li> </ul> <p>Certificazioni possedute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Certified Systems Engineer (MCSE) - Windows 2003/2008</li> <li>- Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server 2005/2008</li> <li>- Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server 2003/2008</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista senior
Conoscenze in ambito sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione sistemi operativi degli apparati di sicurezza quali Firewall, terminatori VPN, sistemi di autenticazione forte, ecc.</li> <li>- Protocolli applicativi di base quali http, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP, SSH, telnet, ecc.</li> <li>- Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Amministrazione ISS Intrusion Detection/Prevention, SSL Gateways</li> <li>- Amministrazione sistemi Antivirus;</li> <li>- Analisi di problematiche complesse ed individuazione del componente in errore</li> <li>- Comprovata esperienza nella definizione e progettazione di architetture di sicurezza</li> <li>- Approfondita conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799)</li> <li>- Conduzione di assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa.</li> </ul>
Conoscenze in ambito Service Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologie di integrazione e di prodotti (proprietary e open source)</li> <li>- Metodi di Business Process Rengineering</li> <li>- Conoscenza approfondita in tema di installazione, configurazione, customizzazione, tuning e troubleshooting delle applicazioni della suite BMC Remedy IT Service Management versione e del BMC Atrium CMDB alla versione 7.6 e superiore</li> <li>- Buona conoscenza delle seguenti piattaforme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BMC ITSM Remedy suite</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza approfondita sui processi e sui principali prodotti disponibili per la razionalizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• asset management</li> <li>• configuration management</li> <li>• sla management</li> <li>• contract management</li> <li>• knowledge management</li> </ul> </li> <li>- Competenze di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</li> <li>- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>- Esperienza nell'attività di integrazione tra diversi sistemi informativi</li> <li>- Esperienza nell'attività formativa.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione	<p>Possiede conoscenze approfondite di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodologie e tecniche di progettazione di sistemi complessi di multi videocomunicazione;</li> <li>- progettazione e gestione di sistemi di multi videocomunicazione e realizzazione di flussi streaming, broadcast e multicast</li> <li>- gestione e sviluppo del sistema di videoconferenza basato su Microsoft Lync</li> </ul>



## 2.5. Sistemista

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interazione e relazione con gli utenti;</li> <li>- Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici;</li> <li>- Problem determination e problem solving;</li> <li>- Redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi;</li> <li>- Elaborazione e redazione di specifiche di progetto e di studi di fattibilità;</li> <li>- Metodologie di project management e di best practices ITIL;</li> <li>- Tecniche di progettazione e dimensionamento di architetture hardware/software;</li> <li>- Tecniche di pianificazione;</li> <li>- Tecniche e strumenti di monitoraggio;</li> <li>- Tecniche di analisi del rischio;</li> <li>- Controllo della qualità del servizio;</li> <li>- Controllo dello stato di avanzamento della attività;</li> <li>- Progettazione test integrati;</li> <li>- Architetture client/server e web;</li> <li>- Protocollo e architettura di rete TCP/IP;</li> <li>- Ambienti LAN e WAN.</li> </ul>





Qualifica professionale	Sistemista
Service Desk	<p>Conoscenze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti di trouble ticketing</li> <li>- principali prodotti di distribuzione software distribution (es. MS SCCM) e di remote desktop control (es. TeamViewer)</li> <li>- sistemi operativi (Windows, Unix/Linux, Apple)</li> <li>- principali prodotti software di informatica individuale, ad es.:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• suite MS Office, MS SharePoint, ecc.</li> <li>• web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome)</li> <li>• antivirus (es. F-Secure, McAfee, Norton, ecc.)</li> </ul> </li> <li>- Sistemi di virtualizzazione</li> <li>- Architetture dei sistemi Microsoft</li> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> </ul> <p>Esperienza in attività di gestione della dotazione di informatica individuale, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installazione di software, driver e patch</li> <li>- aggiornamenti software e antivirus</li> <li>- rimozione virus/worm/trojan</li> <li>- gestione e back up di file generici e file di posta</li> <li>- configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) e periferiche associate</li> <li>- elaborazione e redazione test cases e implementazione ambienti di prova.</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista
System Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Data Center, con particolare riguardo alle tecnologie Blade HP, FUJITSU e DELL</li> <li>- Sistemi di gestione Blade (Altiris e HP-RDP)</li> <li>- Amministrazione e gestione Sistemi Operativi Microsoft</li> <li>- Installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione del sistema operativo UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, Red Hat, Mandrake, Debian, ecc.)</li> <li>- Configuration management</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning di cluster UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, RedHat, Mandrake, Debian, ecc.);</li> <li>- Personalizzazione di file di sistema (es. password, group, hosts);</li> <li>- Gestione delle procedure di startup e shutdown;</li> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Database Management System: Oracle - Sybase - MySQL</li> <li>• Application Server: IBM Websphere - Oracle Application Server - Apache/Tomcat - Jboss, Oracle Fusion Middleware</li> <li>• Business Intelligence : Business objects - Microstrategy - Power Center - IBM Information Server (ex Ascential), CA Clarity e CA Business Intelligence</li> <li>• Web server: Apache, Oracle application HR, OFA, OGL, OHS</li> <li>• Oracle portal, Oracle login server</li> <li>• Prodotti di analisi log (es. Webtrend)</li> <li>• HP Performance Center</li> </ul> </li> </ul> <p>Conoscenza delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi.</p>
Amministrazione Database e prodotti middleware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database administration (Oracle Db, Sql server, mysql, postgresql, ecc.)</li> <li>- Application Server administration (Oracle iAS, Oracle Web Logic, jboss, Ibm WebSphere);</li> <li>- Amministrazione dei prodotti per portali applicativi (Oracle Portal, web logic portal, OpenCMS, WebSphere Portal Server, Liferay, ecc.);</li> <li>- Amministrazione di sistemi di collaborazione (SharePoint, ...)</li> <li>- Oracle Identity Management</li> <li>- Oracle Application E-Business Suite</li> <li>- Microsoft SQL Server DBA</li> <li>- Architetture SOA/cooperazione applicativa e modelli concettuali correlati (XML, SOAP, WSDL, UDDI)</li> <li>- Business Intelligence: metodologie di progettazione e prodotti (microstrategy, business object, ecc.).</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista
Conoscenze in ambito SAN e Backup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti e tipologie di Raid</li> <li>- Conoscenza dei comandi necessari per i diversi hosts collegati ai box EMC2</li> <li>- Tecnologie e best practice di integrazione per i diversi hosts collegati agli apparati di storage</li> <li>- Concetti di mobilità dei dati</li> <li>- Multipathing</li> <li>- PowerPath terminologia, caratteristiche, architettura e gestione</li> <li>- SCSI e FCS - Concetti di LUN e associazione con File System</li> <li>- Zoning e LUN Masking</li> <li>- Disaster Recovery e funzioni di alta affidabilità degli storage</li> <li>- Remote Mirroring e aggiornamento Sincrono-Asincrono</li> <li>- Concetti di orchestrazione del backup</li> <li>- Concetti di data loss prevention</li> <li>- Concetti di data retention e deduplica</li> </ul>
Conoscenze in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi degli apparati di rete</li> <li>- Tecniche di bilanciamento del traffico</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Disegno e progettazione di reti TCP/IP complesse</li> <li>- Implementazione di infrastrutture gestionali per reti complesse</li> <li>- Protocolli di rete (Ethernet, FCoE, FDDI, ATM, ...)</li> <li>- Protocolli di routing (IGRP, OSPF,...)</li> <li>- Standard per cablaggio strutturato (ISO/IEC 11801, EN 50173)</li> <li>- Apparati di rete (switch, bridge, router, ecc..)</li> <li>- Sistemi di network management</li> <li>- SW di Configurazione dei router Brocade (tecnologia VCS)</li> <li>- Sicurezza delle reti.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) delle tecnologie di virtualizzazione (VMWare, Citrix, Microsoft) in ambienti complessi con storage su SA</li> <li>- Disegno e implementazione di server, storage e modalità di backup e restore</li> <li>- Supporto di ambienti enterprise (hardware x86, VMWare Virtual Infrastructure, amministrazione di sistemi Windows e Linux).</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista
Conoscenze specifiche in ambito Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi Windows PC e Windows Server</li> <li>- Progettazione ed implementazione di infrastrutture basate su piattaforme Microsoft</li> <li>- Amministrazione e configurazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Network access e remote access</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> <li>- Remote desktop</li> <li>- Certificate management</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema operativo Windows NT/2000/2003/2008/2008 R2 Server (Standard, Enterprise e DataCenter)</li> <li>• .Net Framework</li> <li>• cluster Windows MSCS</li> <li>• Network Load Balancing (NLB)</li> </ul> </li> <li>- Personalizzazione e configurazione delle componenti di back office, configurazione e personalizzazione/tuning file system Microsoft, anche in ambiente cluster</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning cluster Microsoft</li> <li>- Conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SQL server 2005/2008/2008 R2 (Standard ed Enterprise) e successive</li> <li>• IIS 6.0, 7.0, 7.5 e successive</li> <li>• Microsoft SharePoint 2010 e successive</li> <li>• Microsoft Exchange 2010 e successive</li> <li>• Microsoft System Center Configuration Manager SCCM 2007 e 2010</li> <li>• Microsoft Data Protection Manager</li> <li>• Microsoft Lync 2010</li> <li>• Microsoft ISA, TMG e successive</li> <li>• Microsoft Office 2003 e 2007 e 2010 e successive</li> <li>• Direct Access Gateway</li> <li>• Microsoft Forefront Identity Manager</li> </ul> </li> </ul> <p>Certificazioni possedute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Certified Database Administrator (MCDBA) - SQL Server 2005 or 2008</li> <li>- Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA) on Microsoft Windows Server 2008 or 2012</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista
Conoscenze in ambito sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione sistemi operativi degli apparati di sicurezza quali Firewall, terminatori VPN, sistemi di autenticazione forte, ecc.</li> <li>- Protocolli applicativi di base quali http, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP, SSH, telnet, ecc.</li> <li>- Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Amministrazione ISS Intrusion Detection/Prevention, SSL Gateways</li> <li>- Amministrazione sistemi Antivirus</li> <li>- Analisi di problematiche complesse ed individuazione del componente in errore</li> <li>- Esperienza nella definizione e progettazione di architetture di sicurezza</li> <li>- Approfondita conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799)</li> <li>- Conduzione di assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa.</li> </ul>
Strumenti di monitoraggio e controllo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologie di integrazione e di prodotti (proprietary e open source);</li> <li>- Metodi di Business Process Rengineering;</li> <li>- Conoscenza in tema di installazione, configurazione, customizzazione, tuning e troubleshooting delle applicazioni della suite BMC Remedy IT Service Management versione e del BMC Atrium CMDB alla versione 7.6 e superiore</li> <li>- Conoscenza delle seguenti piattaforme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITSM BMC Remedy suite</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza sui processi e sui principali prodotti disponibili per la razionalizzazione di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• asset management</li> <li>• configuration management</li> <li>• sla management</li> <li>• contract management</li> <li>• knowledge management</li> </ul> </li> <li>- Competenze di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</li> <li>- Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse</li> <li>- Esperienza nell'attività di integrazione tra diversi sistemi informativi</li> <li>- Esperienza nell'attività formativa.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione	<p>Possiede conoscenze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metodologie e tecniche di progettazione di sistemi complessi di multi videocomunicazione</li> <li>- progettazione e gestione di sistemi di multi videocomunicazione e realizzazione di flussi streaming, broadcast e multicast</li> <li>- Gestione e sviluppo del sistema di videoconferenza basato su MS Lync</li> </ul>

## 2.6. Sistemista junior



Qualifica professionale	Sistemista junior
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 4 anni di cui almeno 2 nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interazione e relazione con gli utenti;</li> <li>- Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici;</li> <li>- Problem determination e problem solving;</li> <li>- Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi;</li> <li>- Supporto all'elaborazione ed alla redazione di specifiche di progetto e di studi di fattibilità;</li> <li>- Metodologie di project management e di best practices ITIL;</li> <li>- Architetture client/server e web;</li> <li>- Protocollo e architettura di rete TCP/IP;</li> <li>- Ambienti LAN e WAN.</li> </ul>
Service Desk	<p>Conoscenze base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti di trouble ticketing</li> <li>- principali prodotti di distribuzione software distribution (es. MS SCCM) e di remote desktop control (es. TeamViewer)</li> <li>- sistemi operativi (Windows, Unix/Linux, Apple)</li> <li>- principali prodotti software di informatica individuale, ad es.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• suite MS Office, MS SharePoint, ecc.</li> <li>• web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome)</li> <li>• antivirus (es. F-Secure, McAfee, Norton, ecc.)</li> </ul> </li> <li>- Sistemi di virtualizzazione</li> <li>- Architetture dei sistemi Microsoft</li> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal service;</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> </ul> <p>Esperienza in attività di gestione della dotazione di informatica individuale, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installazione di software, driver e patch</li> <li>- aggiornamenti software e antivirus</li> <li>- rimozione virus/worm/trojan</li> <li>- gestione e back up di file generici e file di posta</li> <li>- configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) e periferiche associate</li> <li>- elaborazione e redazione test cases e implementazione ambienti di prova.</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista junior
System Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Data Center, con particolare riguardo alle tecnologie Blade HP, FUJITSU e DELL</li> <li>- Sistemi di gestione Blade (Altiris e HP-RDP)</li> <li>- Amministrazione e gestione Sistemi Operativi Microsoft</li> <li>- Installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione del sistema operativo UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, Red Hat, Mandrake, Debian, ecc.)</li> <li>- Configuration management</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning di cluster UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e dei principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, RedHat, Mandrake, Debian, ecc.)</li> <li>- Personalizzazione di file di sistema (es. password, group, hosts)</li> <li>- Gestione delle procedure di startup e shutdown</li> <li>- Conoscenza base (installazione, configurazione, personalizzazione/tuning e gestione) dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Database Management System: Oracle - Sybase - MySQL</li> <li>• Application Server: IBM Websphere - Oracle Application Server - Apache/Tomcat - Jboss, Oracle Fusion Middleware</li> <li>• Business Intelligence : Business objects - Microstrategy - Power Center</li> <li>• Web server: Apache, Oracle application HR, OFA, OGL, OHS</li> <li>• Oracle portal, Oracle login server</li> <li>• Prodotti di analisi log (es. Webtrend)</li> </ul> </li> </ul> <p>Conoscenza base delle tecniche di eliminazione delle vulnerabilità dei sistemi.</p>
Amministrazione Database e prodotti middleware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database administration (Oracle Db, Sql server, mysql, postgresql, ecc.)</li> <li>- Application Server administration (Oracle iAS, Oracle Web Logic, jboss, Ibm WebSphere, Oracle Fusion Middleware)</li> <li>- Amministrazione dei prodotti per portali applicativi (Oracle Portal, web logic portal, Jetspeed, WebSphere Portal Server, Liferay, ecc.)</li> <li>- Oracle Identity Management</li> <li>- Oracle Application E-Business Suite</li> <li>- Microsoft SQL Server DBA</li> <li>- Architetture SOA/cooperazione applicativa e modelli concettuali correlati (XML, SOAP, WSDL, UDDI)</li> <li>- Business Intelligence: metodologie di progettazione e prodotti (microstrategy, business object, ecc.).</li> </ul>



Qualifica professionale	Sistemista junior
Conoscenze in ambito SAN e Backup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti e tipologie di Raid</li> <li>- Conoscenza base dei comandi necessari per i diversi hosts collegati ai box EMC2</li> <li>- Tecnologie e best practice di integrazione per i diversi hosts collegati agli apparati di storage</li> <li>- Concetti di mobilità dei dati</li> <li>- Multipathing</li> <li>- PowerPath teminologia, caratteristiche, architettura e gestione</li> <li>- SCSI e FCS - Concetti di LUN e associazione con File System</li> <li>- Zoning e LUN Masking</li> <li>- Disaster Recovery e funzioni di alta affidabilità degli storage</li> <li>- Remote Mirroring e aggiornamento Sincrono-Asincrono</li> <li>- Concetti di orchestrazione del backup</li> <li>- Concetti di data loss prevention</li> <li>- Concetti di data retention e deduplica</li> </ul>
Conoscenze in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi degli apparati di rete</li> <li>- Tecniche di bilanciamento del traffico</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Disegno e progettazione di reti TCP/IP complesse</li> <li>- Protocolli di rete (Ethernet, FCoE, FDDI, ATM,...)</li> <li>- Protocolli di routing (IGRP, OSPF,...)</li> <li>- Standard per cablaggio strutturato (ISO/IEC 11801, EN 50173)</li> <li>- Apparati di rete (switch, bridge, router, ecc..)</li> <li>- Sistemi di network management</li> <li>- SW di Configurazione dei router Brocade (tecnologia VCS)</li> <li>- Sicurezza delle reti</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza base delle tecnologie di virtualizzazione (VMWare, Citrix, Microsoft) in ambienti complessi con storage su SAN</li> <li>- Gestione di server, storage e modalità di backup e restore</li> <li>- Supporto di ambienti enterprise (hardware x86, VMWare Virtual Infrastructure, amministrazione di sistemi Windows e Linux).</li> </ul>





Qualifica professionale	Sistemista junior
Conoscenze specifiche in ambito Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi Windows PC e Windows Server</li> <li>- Supporto all'implementazione di infrastrutture basate su piattaforme Microsoft;</li> <li>- Amministrazione e configurazione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Network access e remote access</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> <li>- Remote desktop</li> <li>- Certificate management</li> </ul> </li> <li>- Conoscenza di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema operativo Windows NT/2000/2003/2008/2008 R2 Server (Standard, Enterprise e DataCenter);</li> <li>• .Net Framework;</li> <li>• cluster Windows MSCS;</li> <li>• Network Load Balancing (NLB)</li> </ul> </li> <li>- Personalizzazione e configurazione delle componenti di back office, configurazione e personalizzazione/tuning file system Microsoft, anche in ambiente cluster</li> <li>- Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS, Active Directory.</li> <li>- Configurazione e personalizzazione/tuning cluster Microsoft</li> <li>- Conoscenza base dei seguenti prodotti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SQL server 2005/2008/2008 R2 (Standard ed Enterprise) e successive</li> <li>• IIS 6.0, 7.0, 7.5 e successive</li> <li>• Microsoft SharePoint 2010 e successive</li> <li>• Microsoft Exchange 2010 e successive</li> <li>• Microsoft System Center Configuration Manager SCCM 2007 e 2010</li> <li>• Microsoft Data Protection Manager</li> <li>• Microsoft Lync 2010</li> <li>• Microsoft ISA, TMG e successive</li> <li>• Microsoft Office 2003 e 2007 e 2010 e successive</li> <li>• Direct Access Gateway</li> <li>• Microsoft Forefront Identity Manager</li> </ul> </li> </ul> <p>Certificazione posseduta: MCTS: Windows 7</p>



Qualifica professionale	Sistemista junior
Conoscenze in ambito sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione sistemi operativi degli apparati di sicurezza quali Firewall, terminatori VPN, sistemi di autenticazione forte, ecc.;</li> <li>- Protocolli applicativi di base quali http, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP, SSH, telnet, ecc.;</li> <li>- Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi;</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità;</li> <li>- Amministrazione ISS Intrusion Detection/Prevention, SSL Gateways;</li> <li>- Amministrazione sistemi Antivirus;</li> <li>- Analisi di problematiche complesse ed individuazione del componente in errore;</li> <li>- Conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799);</li> <li>- Supporto alla conduzione di assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa.</li> </ul>
Strumenti di monitoraggio e controllo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodologie di integrazione e di prodotti (proprietary e open source);</li> <li>- Conoscenza di base in tema di installazione e configurazione delle applicazioni della suite BMC Remedy IT Service Management versione e del BMC Atrium CMDB alla versione 7.6 e superiore</li> <li>- Conoscenza delle seguenti piattaforme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• BMC ITSM Remedy suite</li> </ul> </li> <li>- Esperienza nell'attività formativa.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione	<p>Possiede conoscenze di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione di sistemi di multi videocomunicazione e realizzazione di flussi streaming, broadcast e multicast.</li> <li>- gestione del sistema di videoconferenza basato su MS Lync</li> </ul>

## 2.7. Operatore

Qualifica professionale	Operatore
Titolo di studio	Diploma di maturità o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 2 anni nella funzione
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interazione e relazione con gli utenti</li> <li>- Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici</li> <li>- Problem determination e problem solving</li> <li>- Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi</li> <li>- Protocollo e architettura di rete TCP/IP</li> <li>- Ambienti LAN e WAN.</li> </ul>



Qualifica professionale	Operatore
Service Desk	<p>Conoscenze base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- strumenti di trouble ticketing</li> <li>- principali prodotti di distribuzione software distribution (es. MS SCCM) e di remote desktop control (es. TeamViewer)</li> <li>- sistemi operativi (Windows, Unix/Linux, Apple)</li> <li>- principali prodotti software di informatica individuale, ad es.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• suite MS Office, MS SharePoint, ecc.</li> <li>• web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome)</li> <li>• antivirus (es. F-Secure, McAfee, Norton, ecc.)</li> </ul> </li> <li>- Active directory e directory services</li> <li>- Active directory server role</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio</li> <li>- Windows deployment services</li> <li>- Terminal services</li> <li>- Windows registry</li> <li>- Windows services</li> </ul> <p>Esperienza in attività di gestione della dotazione di informatica individuale, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- installazione di software, driver e patch</li> <li>- aggiornamenti software e antivirus</li> <li>- rimozione virus/worm/trojan</li> <li>- gestione e back up di file generici e file di posta</li> <li>- configurazione e assistenza su sistemi desktop, notebook e dispositivi mobili (tablet, smartphone, ecc.) e periferiche associate.</li> </ul>
System Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione Data Center, con particolare riguardo alle tecnologie Blade HP, FUJITSU e DELL;</li> <li>- Sistemi di gestione Blade (Altiris e HP-RDP);</li> <li>- Amministrazione e gestione Sistemi Operativi Microsoft;</li> <li>- Esecuzione procedure su sistemi operativi : UNIX (AIX, Solaris, HP-UX) e sui principali sistemi operativi di tipo Open Source (distribuzioni di Linux quali SUSE, Red Hat, Mandrake, Debian, ecc.);</li> <li>- Personalizzazione di file di sistema (es. password, group, hosts);</li> <li>- Gestione delle procedure di startup e shutdown</li> </ul>
Amministrazione Database e prodotti middleware	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Database operation (esecuzione procedure su Oracle Db, Sql server, mysql, postgresql, ecc.);</li> <li>- Application Server operation (esecuzione procedure su Oracle iAS, Oracle Web Logic, jboss, Ibm WebSphere).</li> </ul>



Qualifica professionale	Operatore
Conoscenze in ambito SAN e Backup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concetti e tipologie di Raid</li> <li>- Conoscenza base dei comandi necessari per i diversi hosts collegati ai box EMC2</li> <li>- Tecnologie e best practice di integrazione per i diversi hosts collegati agli apparati di storage</li> <li>- Concetti di mobilità dei dati</li> <li>- Multipathing</li> <li>- SCSI e FCS - Concetti di LUN e associazione con File System</li> <li>- Zoning e LUN Masking</li> <li>- Concetti di orchestrazione del backup</li> <li>- Concetti di data loss prevention</li> <li>- Concetti di data retention e deduplica</li> </ul>
Conoscenze in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di bilanciamento del traffico</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità</li> <li>- Protocolli di rete (Ethernet, FCoE, FDDI, ATM, )</li> <li>- Protocolli di routing (IGRP, OSPF,...)</li> <li>- Standard per cablaggio strutturato (ISO/IEC 11801, EN 50173)</li> <li>- Apparati di rete (switch, bridge, router, ecc..)</li> <li>- Sistemi di network management</li> <li>- Sicurezza delle reti.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito delle tecnologie di virtualizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscenza base delle tecnologie di virtualizzazione (VMWare, Citrix, Microsoft) in ambienti complessi</li> <li>- Supporto di ambienti enterprise (hardware x86, VMWare Virtual Infrastructure, esecuzione procedure su sistemi Windows e Linux).</li> </ul>



Qualifica professionale	Operatore
Conoscenze specifiche in ambito Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amministrazione Sistemi operativi Windows PC</li> <li>- Conoscenze base di :</li> <li>- Active directory e directory services;</li> <li>- Active directory server role;</li> <li>- Group policy ed impatto sui client del dominio;</li> <li>- Network access e remote access;</li> <li>- Terminal services;</li> <li>- Windows registry;</li> <li>- Windows services;</li> <li>- Remote desktop;</li> <li>- Conoscenza base di:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• sistema operativo Windows NT/2000/2003/2008/2008 R2 Server (Standard, Enterprise e DataCenter);</li> <li>• Network Load Balancing (NLB)</li> </ul> </li> <li>- Configurazione e gestione servizi Wins, DHCP, DNS, Active Directory.</li> <li>- Conoscenza base dei seguenti prodotti:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• SQL server 2005/2008/2008 R2 (Standard ed Enterprise) e successive</li> <li>• IIS 6.0, 7.0, 7.5 e successive</li> <li>• Microsoft SharePoint 2010 e successive</li> <li>• Microsoft Exchange 2010 e successive</li> <li>• Microsoft ISA, TMG e successive</li> <li>• Microsoft Office 2003 e 2007 e 2010 e successive</li> </ul> </li> </ul>
Conoscenze in ambito sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolli applicativi di base quali http, HTTPS, SMTP, POP3, IMAP, SSH, telnet, ecc.;</li> <li>- Principali vulnerabilità/tipi di attacchi di rete e dei sistemi;</li> <li>- Tecniche di ridondanza ed alta affidabilità;</li> <li>- Conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799);</li> <li>- Supporto alla conduzione di assessment di sicurezza logica, fisica e organizzativa.</li> </ul>
Conoscenze nell'ambito dei sistemi di videocomunicazione	Supporto alle operazione di videoconferenza basate sulla tecnologia Microsoft Lync



### 3. SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULUM

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione dei curriculum vitae.

Si sottolinea che nella redazione dei contenuti dovranno essere privilegiati gli aspetti di interesse per la fornitura e che, orientativamente, il documento non dovrà superare le 3 pagine.

Nominativo	<i>(Inserire il Cognome e il Nome della risorsa)</i> <i>(Solo in sede di offerta, qualora il candidato non consentisse al trattamento dei dati, sarà possibile presentare il medesimo schema di CV correttamente compilato e allegare, in busta diversa da aprire solo successivamente all'aggiudicazione, il nominativo della risorsa)</i>		
Ruolo	<i>(Inserire il Ruolo attualmente ricoperto dalla risorsa)</i>		
Figura professionale	<i>(Indicazione del ruolo assegnato alla risorsa in funzione delle figure professionali richieste nel capitolato tecnico - Consulente di evoluzione Tecnologica, Consulente di Integrazione applicativa, Consulente specialista di Prodotto, Sistemista Senior, Sistemista, Sistemista Junior, Operatore - nonché eventuali specifici ruoli aggiuntivi indicati in Offerta)</i>		
Servizio/attività	<i>(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato o ad eventuali aspetti caratterizzanti l'Offerta tecnica)</i>		
Conoscenze	<i>(Fornire una breve descrizione del profilo professionale in termini di conoscenze/competenze e di aree chiave in cui la risorsa ha maturato esperienze significative)</i>		
Principali Esperienze Lavorative	<i>(Indicare le esperienze più significative per la gara in oggetto e comprovanti le competenze richieste nel Capitolato Tecnico, a partire dalla più recente, fornendo una breve descrizione delle attività svolte, del ruolo ricoperto, della durata del progetto. E' necessario suddividere le esperienze per anno e per settore (Es: Pubblica Amministrazione, Bancario, Telecomunicazioni))</i>		
	Settore	Data inizio-Data fine	Esperienze
Competenze Tecniche	<i>(Indicare le competenze specifiche di cui si è in possesso)</i>		
Specializzazioni	<i>(Indicare eventuali specializzazioni, master, ecc.)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione



Certificazioni	<i>(Indicare eventuali certificazioni)</i>		
	Anno	Titolo	Descrizione
Istruzione	<i>(indicare i titoli di studio)</i>		
Lingue	<i>Per ogni lingua straniera, indicare il grado di conoscenza, dove:</i> 1 -in grado di leggere 2 - in grado di leggere e scrivere 3 - in grado di leggere, parlare e scrivere in maniera più che comprensibile 4 - fluente sia nello scritto che nell'orale 5 - madrelingua - (native language)		
	Lingue		Grado di conoscenza
Principali pubblicazioni	<i>(indicare le principali pubblicazioni)</i>		