

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

PROFILI PROFESSIONALI

INDICE

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI.....	3
1.1. <i>Coordinatore/capo progetto</i>	4
1.2. <i>Specialista di tecnologia</i>	6
1.3. <i>Sistemista Senior</i>	13
1.4. <i>Sistemista</i>	17
1.5. <i>Sistemista junior</i>	18
2. SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULA	20

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della procedura dovranno rispettare i profili minimi di seguito descritti.

Tali profili seguono lo schema generale previsto dall'Accordo Quadro, che individua cinque macro-profili di riferimento (da sistemista junior a coordinatore/capo progetto), ma nel contesto del presente Appalto Specifico ciascun macro-profilo è articolato in più profili specifici, ciascuno con una propria caratterizzazione tecnologica e operativa.

Nella tabella seguente sono schematizzati i profili specifici che in linea di massima potranno essere richiesti per lo svolgimento delle diverse attività di conduzione operativa e di supporto specialistico, ferma restando la facoltà di Sogei di poter articolare diversamente tale schema in base alle esigenze contingenti.

Nell'ambito dei servizi di conduzione è facoltà del Fornitore proporre il mix di figure professionali ritenuto più funzionale alle finalità e agli obiettivi di qualità della fornitura, ferme restando le prescrizioni previste nel Capitolato tecnico e/o le eventuali proposte migliorative dell'Offerta Tecnica.

Servizio	ST-CA	SS-CE	ST-CI	CP	ST-CS	ST-CT	ST-CY	ST-DS	SS-EP	S	SJ	SS
Conduzione dell'Infrastruttura ICT												
- servizi base	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x
- servizi opzionali												
- servizi accessori												
Supporto operativo										x	x	
Office Support										x	x	x
Supporto al system test										x		x
Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza					x	x	x			x		x
Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x
Supporto ai progetti applicativi			x				x			x		x
Supporto per la definizione/revisione dei processi				x					x			
Gestione del sito secondario (ex-Dalmazia)										x		x

Legenda

ST-CA: Specialista di tecnologia- Cloud Architect

SS-CE: Sistemista senior - Cloud Engineer

ST-CI: Specialista di tecnologia -Consulente di integrazione applicativa

CP: Coordinatore/capo progetto – Consulente processi

ST-CS: Specialista di tecnologia - Consulente specialista di prodotto

ST-CT: Specialista di tecnologia - Consulente di evoluzione tecnologica

ST-CY: Specialista di tecnologia - Cybersecurity Specialist

ST-DS: Specialista di tecnologia - Data Specialist

SS-EP: Sistemista senior -Esperto Processi

S: Sistemista

SJ: Sistemista Junior

SS: Sistemista Senior

Laddove non diversamente indicato, per laurea si intende la laurea triennale; in tali casi, il possesso di laurea magistrale consente di ridurre di due anni l'esperienza lavorativa richiesta rispetto a quanto previsto nei relativi profili. Si precisa che la cultura equivalente può corrispondere a 4 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

Rimane fermo l'obbligo per il Fornitore di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico avvenute in corso d'opera, 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 Sogei e/o per l'Amministrazione. In ogni caso, il Fornitore si impegna ad impiegare, per l'erogazione dei servizi, risorse professionali in possesso delle certificazioni previste nel Capitolato tecnico e/o nell'offerta tecnica dell'Appalto Specifico e nelle quantità ivi indicate. I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili a Sogei secondo quanto previsto dal capitolato e dal contratto, rispettando il template riportato al paragrafo 2.

1.1. Coordinatore/capo progetto

Qualifica professionale	Coordinatore/Capo progetto
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Esperienze consolidate	Comprovata esperienza in progetti complessi e/o di grandi dimensioni Conduzione di progetti strategici Comprovata esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane Stima di risorse per realizzazione di progetto Tecniche di gestione progetti Spiccate capacità relazionali
Conoscenze	Conoscenze approfondite di tecniche e prodotti software per project e risk management Conoscenze approfondite su metodologie di analisi, metodologie di documentazione e metodologie di pianificazione Conoscenze approfondite su Piano di Qualità, la definizione degli standard di progetto, delle procedure e delle metriche Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche per sistemi enterprise.

Qualifica professionale	Coordinatore/Capo progetto - Consulente processi
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Definisce nuovi modelli organizzativi, nuovi modelli di servizio, nuove modalità di erogazione/fruizione dei servizi stessi e assicura il raggiungimento dei risultati programmati, sia in termini di benefici conseguiti che di livelli di servizio. Progetta e disegna nuovi processi ICT e misura l'efficacia di quelli esistenti. Valuta potenziali controindicazioni del cambiamento di processo/organizzativo, definisce e indirizza le possibili soluzioni per mitigarne gli effetti. Sfrutta le proprie conoscenze e le proprie esperienze, ricorrendo ove necessario a metodologie/best practices/linee guida/ norme o/o standard di mercato per valutare processi e/o soluzioni ICT esistenti al fine di individuare ambiti di innovazione e proporre le relative roadmap. Valuta, progetta e implementa processi e/o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili, sia attraverso metodologie e/o best practices sia attraverso la propria esperienza e/o le proprie competenze specialistiche.

Qualifica professionale	Coordinatore/Capo progetto - Consulente processi
Esperienze consolidate	<p>Definizione, disegno e documentazione di modelli organizzativi/di erogazione di servizi ICT e supporto alla loro introduzione e diffusione, in contesti di business complessi/innovativi</p> <p>Definizione e documentazione di linee guida per la modellizzazione di servizi e supporto all'adozione delle stesse in contesti di business complessi/innovativi</p> <p>Analisi, definizione e documentazione di processi e/o di procedure organizzative, gestionali e operative e/o di workflow specifici</p> <p>Gestione di progetti medie/grandi dimensioni correlati all'introduzione di nuovi processi/evoluzione di processi esistenti e relativa strumentazione a supporto</p> <p>Erogazione di sessioni formative volte all'adozione/diffusione di nuovi processi, nuove modalità operative e/o gestionali</p> <p>Disegno, definizione di specifiche funzionali e realizzazione e/o supporto all'implementazione, configurazione, parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni IT, compresa la strumentazione gestionale e/o operativa in uso presso strutture di erogazione di servizi IT</p> <p>Disegno, definizione di specifiche funzionali e realizzazione e/o supporto all'implementazione, configurazione, parametrizzazione e/o personalizzazione di soluzioni di cruscottistica/dashboard e/o reportistica, a supporto del governo e controllo dei servizi IT</p>
Conoscenze	<p>Metodologie di project management, BPMN, best practices ITIL e normativa ISO 20000</p> <p>Tecniche di implementazione e gestione della qualità di un servizio IT</p> <p>Metodologie per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management</p> <p>Metodologie di process engineering, tecniche di gap analysis e di formalizzazione di processi</p> <p>Prodotti sw di Project Management/Risk Management</p> <p>Prodotti sw di IT Service Management</p>
Certificazioni	<p>Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione ITIL Expert in IT Service Management (o livello analogo in caso di variazione del percorso di certificazione) nella versione più recente ovvero nella versione indicata da Sogei.</p> <p>Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Consulente processi.</p>

1.2. Specialista di tecnologia

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia - Consulente di Integrazione applicativa
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto Gestisce lo status dei progetti attraverso la stima dei costi, la valutazione dei rischi, il controllo della cronologia, delle milestone e degli obiettivi finali
Esperienze consolidate	Redazione di specifiche e documentazione di progetto Stesura documentazione e manualistica tecnica Stima di risorse per realizzazione di progetto Tecniche di gestione progetti Progettazione test integrati Capacità di analisi e risoluzione problemi Spiccate capacità relazionali
Conoscenze	Analisi delle necessità di impianto delle applicazioni in ambienti complessi e/o in ambienti Cloud e in regime di Disaster Recovery/Business Continuity Attività di tuning applicativo e ottimizzazione con l'uso di strumenti per il test di carico Controllo qualità del codice e rispetto degli standard di programmazione con l'uso di strumenti di profilazione Ottimizzazione delle strutture dati Integrazione applicativa con servizi federati (es. autenticazione, firme digitali, porta di dominio, ecc.) Conoscenze consolidate dei seguenti ambiti tecnologici o applicativi, elencati a mero titolo informativo e non esaustivo: <ul style="list-style-type: none"> – Piattaforme Cloud, on premises, pubbliche o ibride, e servizi da esse erogati – Piattaforme di virtualizzazione e bilanciamento del carico – Sicurezza delle applicazioni – Prodotti MW e applicativi in ambito gestionale, documentale, content management, Big Data, conoscitivo e BI – Piattaforme di collaboration e CTI – Piattaforme per il monitoraggio e controllo – Piattaforme a supporto della qualità del SW
Certificazioni	Certified Enterprise Architect (CEA), TOGAF 9 Certified, Archimate 3 Practitioner Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione di almeno una tra le summenzionate certificazioni. Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Specialista di tecnologia - Consulente di Integrazione applicativa. Tale obbligo permane sia al variare del relativo percorso di certificazione.

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Consulente di evoluzione tecnologica
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Esplora gli sviluppi tecnologici dell'ICT e concepisce soluzioni innovative per integrare le nuove tecnologie nelle applicazioni e nei servizi esistenti Individua e propone soluzioni nuove ed evolutive in termini di hardware, software, applicazioni, processi. Definisce in autonomia le strategie di implementazione delle piattaforme tecnologiche, tenendo conto della situazione corrente e dell'obsolescenza delle apparecchiature.

Classificazione del documento: Consip Public

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di system management per il Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze – ID 2260

Appendice 2 all'Allegato 3 Capitolato Tecnico – Profili professionali

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Consulente di evoluzione tecnologica
Esperienze consolidate	<p>Redazione di specifiche e documentazione di progetto</p> <p>Redazione documentazione e manualistica tecnica</p> <p>Tecniche di gestione progetti</p> <p>Progettazione test integrati</p> <p>Capacità di analisi e risoluzione problemi</p> <p>Spiccate capacità relazionali</p>
Conoscenze	<p>Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche e Progettazione/disegno, realizzazione e/o test di architetture tecnologiche complesse, di supporto ai servizi Cloud e ai servizi di Disaster Recovery/Business Continuity</p> <p>Progettazione/disegno, realizzazione e/o test nell'ambito di interventi relativi alla logistica e attrezzaggio CED</p> <p>Conoscenza delle principali tendenze evolutive delle architetture tecnologiche e Progettazione/disegno, realizzazione e/o test dei possibili percorsi evolutivi delle soluzioni in uso presso i diversi contesti di erogazione e relative analisi di impatto</p> <p>Conoscenze approfondite e integrata degli elementi tecnologici che costituiscono l'Infrastruttura ICT ed i servizi da essa erogati, comprese le componenti che erogano servizi di security e networking</p> <p>Dimensionamento delle infrastrutture ICT e capacity planning</p>
Certificazioni	<p>Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p>

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Consulente specialista di prodotto
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT. Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto. Gestisce lo status dei progetti attraverso la stima dei costi, la valutazione dei rischi, il controllo della cronologia, delle milestone e degli obiettivi finali.
Esperienze consolidate	Tecniche di gestione progetti Capacità di analisi e risoluzione problemi Spiccate capacità relazionali Redazione di documentazione tecnica
Conoscenze	Conoscenze specialistiche in termini di installazione, configurazione, personalizzazione, amministrazione, tuning, analisi di vulnerabilità e trouble shooting a diverso livello di complessità e severità (compreso il III livello) del o dei prodotti SW di mercato e/o open source e delle soluzioni che ne sfruttano le funzionalità, comprese tecnologie e prodotti SW di "nicchia, nei diversi ambiti tecnologici e applicativi che verranno richiesti in base alle esigenze in relazione alla lista delle tecnologie, elencata a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: Piattaforme Cloud, on premises, pubbliche o ibride, e servizi da esse erogati Piattaforme di virtualizzazione e bilanciamento del carico Sistemi di sicurezza, accesso e autenticazione Prodotti MW e applicativi in ambito gestionale, documentale, conoscitivo e BI Piattaforme di collaboration e CTI Piattaforme per il monitoraggio e controllo Piattaforme per il Data Center Automation e per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..) Piattaforme a supporto della qualità del SW
Certificazioni	Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Consulente specialista di prodotto. Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Cybersecurity specialist
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	<p>Implementa la politica della sicurezza dell'informazione. Controlla e prende iniziative a fronte di intrusioni, frodi e buchi o falle della sicurezza. Assicura che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti per i dati e le informazioni aziendali. Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per applicare strategia e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita.</p> <p>Valuta le misure e gli indicatori di gestione della sicurezza e la loro compatibilità con la politica della sicurezza delle informazioni.</p> <p>Indaga ed adotta misure correttive per affrontare eventuali violazioni della sicurezza.</p>
Esperienze consolidate	<p>Analisi di infrastrutture IT complesse per l'individuazione di problematiche architetturali che ne potrebbero compromettere la sicurezza Definizione e progettazione di controlli di sicurezza su prodotti MW Realizzazione di scripting per automatizzare la gestione della sicurezza ed integrarla in modelli di workflow, IT Automation o IT Orchestration Implementazione di sistemi di Identity, Entitlement & Access Management per la gestione di flussi applicativi autenticati sia appartenenti ad un'unica organizzazione che esterni, transizione dal modello tradizionale (IAM) al modello identitario sul cloud (IdEA)</p> <p>Integrazione della sicurezza nelle pipeline DevOps, automatizzazione dei controlli di sicurezza applicativa in scenari di continuous delivery (Continuous Security Validation) Conduzione di security assessment secondo il modello di risk assessment definito dall'ENISA e definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati Disegno ed implementazione di un modello di security monitoring in grado di raccogliere tutte le informazioni utili dai sistemi, applicazioni e servizi indipendentemente dal loro modello di delivery (cloud e non) Progettazione regole di correlazione, tuning sistemi di analisi eventi</p> <p>Valutazione/definizione di sistemi SGSI in accordo con la norma ISO:27001-2 e nella definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati</p> <p>Valutazione/redazione della documentazione a supporto per i processi di compliance al cogente (es. Documento Programmatico della Sicurezza, Studio di fattibilità per la continuità operativa del CAD, Adempimenti Privacy, ecc) e nella definizione e governo dei piani di rientro dai rischi identificati Erogazione e presidio di servizi "CERT", ricezione segnalazioni e analisi di eventi di cyber security, predisposizione di documenti inerenti agli eventi analizzati, gestione degli incidenti informatici, raccolta e analisi dei dati e delle informazioni per il miglioramento della security governance Attività di formazione ed informazione sul tema della cybersecurity e supporto nell'ambito di progetti strategici aziendali su tematiche di cybersecurity.</p>

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Cybersecurity specialist
Conoscenze	<p>Conoscenza degli aspetti di sicurezza e delle corrispondenti best practice da adottare sui differenti modelli di erogazione sia in ambiente cloud computing (IaaS, PaaS, SaaS) che non. Metodologie e tecniche avanzate di sfruttamento di vulnerabilità (SEH, ASLR, DEP) Metodologie e tecniche di analisi forense in ambito informatico Conoscenza delle tecnologie/soluzioni di sicurezza di mercato Conoscenza dei modelli di deploy Cloud (public, private e Hybrid) e dei principali punti di attenzione in ambito sicurezza e compliance. Conoscenza dei possibili modelli architetturali anche basati sui microservizi e dei modelli di erogazione possibili (virtualizzazione, container, public PaaS, ecc) e delle loro specifiche peculiarità Conoscenza dei modelli di esecuzione “serverless computing” e delle problematiche di sicurezza derivanti dall’astrazione dei livelli sottostanti Conoscenza delle possibili modalità di integrazione delle architetture a microservizi (interfaccia utente, base dati, API REST su HTTP(S), comunicazione asincrona e messaging) Conoscenza dei modelli di sviluppo sicuro delle applicazioni (SecureSDLC); Conoscenza delle metodologie di vulnerability assessment, penetration test, compliance management e Security Audit Conoscenza dei processi di Security Governance e Security Management Conoscenza delle metodologie e degli standard ISO in materia di IT audit (ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018, ecc) Conoscenza delle direttive dell’AgID in materia di sicurezza delle informazioni e continuità operativa dei servizi Conoscenza dei principali aspetti di IT security riguardanti la compliance (aderenza al cogente, GDPR, informatica forense, ecc) Conoscenza dei modelli di accesso alle risorse in ambienti de-perimetralizzati attraverso protocolli di federazione e autorizzazione (es, SAML, OAUTH2) Tecniche e strumenti di problem e event management, metodi e strumenti per l’analisi delle informazioni e dei dati ed il reporting</p>
Certificazione	<p>Ove l’attività e/o l’intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell’erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, sulla tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l’attività e/o l’intervento.</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tematica di cybersecurity ovvero nella tecnologia/prodotto SW di riferimento per l’attività e/o l’intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p>

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Cloud Architect
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Esplora gli sviluppi tecnologici dell'architettura cloud e concepisce soluzioni innovative per integrare le nuove tecnologie nelle applicazioni e nei servizi esistenti. Individua e propone soluzioni nuove ed evolutive in termini di hardware, software, applicazioni, processi. Definisce in autonomia le strategie di implementazione delle piattaforme tecnologiche cloud, tenendo conto della situazione corrente e dell'obsolescenza delle apparecchiature, dei prodotti software nonché dei servizi in uso.
Esperienze consolidate	Partecipazione a progetti complessi di trasformazione dei servizi IT in ottica cloud e in contesti Hybrid IT, con utilizzo di piattaforme cloud on premises e servizi di community/public Cloud. Conduzione di progetti orientati alla definizione della strategia di adozione del cloud, nel disegno e realizzazione delle architetture di sistema e più in generale nel processo di adozione del nuovo modello di servizio. Progettazione e realizzazione di soluzioni che sfruttino a pieno le potenzialità del cloud. Disegno e realizzazione di soluzioni di Continuous Delivery e Continuous Integration, con automazione e orchestrazione di servizi infrastrutturali e deploy applicativi. Partecipazione a progetti cloud con esigenza di valutazione dei rischi applicabili e requisiti di alta criticità per aspetti collegati alla Cloud Security, monitoring e alerting. Progettazione e realizzazione di soluzioni di Business Continuity e Disaster recovery
Conoscenze	Capacità di valutare i requisiti delle applicazioni cloud e fornire linee guida e indicazioni architetturali da rispettare per la distribuzione e il provisioning delle stesse in ambienti cloud Conoscenza approfondita di piattaforme cloud, prodotti per la containerizzazione di applicazioni, funzionalità di scripting e coding Catalogo dei servizi e strumenti offerti dai principali Cloud provider Strategie di controllo dei costi per l'uso ottimale di risorse cloud Metodologie e best practices di Business Impact Analysis e Risk Assessment Capacità di supportare la definizione delle strategie di Disaster recovery e Business Continuity da attuare Capacità di supportare, la definizione e l'aggiornamento del Piano per la continuità operativa e del Piano di Disaster recovery dei servizi oggetto di continuità Conoscenza del Piano strategico nazionale, delle normative e delle linee guida di riferimento (es. CAD) Conoscenza consolidata di prodotti sw di mercato e non, di tecnologie di virtualizzazione Conoscenza consolidata di metodologie per la progettazione di architetture a Microservizi e i relativi pattern
Certificazioni	Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Cloud Architect Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.

Qualifica professionale	Specialista di tecnologia – Data specialist
Titolo di studio	Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Minimo 10 anni di cui almeno 5 nella funzione
Competenze/attitudini	Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT. Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto. Gestisce lo status dei progetti attraverso la stima dei costi, la valutazione dei rischi, il controllo della cronologia, delle milestone e degli obiettivi finali.
Esperienze consolidate	Realizzazione di sistemi conoscitivi basati su architetture DW e con tecnologie Big Data Gestione e supporto ai sistemi utilizzati per analizzare i dati sia in ambito Big Data sia negli ambienti tradizionali (DW). Progettazione ed implementazione di soluzioni di Data Integration e MDM Impiego di metodologie e tecnologie per il Metadata Management e la Data Governance Problematiche di Information Audit e Protezione del dato Strumenti a supporto delle tecniche statistiche di analisi dei dati Coordinamento e realizzazione di attività di impianto e di evoluzione dei sistemi DW e Big Data.
Conoscenze	Piattaforme tecnologiche per i Big Data e per il Data Warehouse Prodotti di BI, database relazionali e NoSQL Tecniche analitiche di Big Data e tools di front-end Integrazione di Big Data con i sistemi tradizionali di BI e DW Strutture Data Warehouse, Data Mart e metodologie di Data Vault Tecnologie per l'Enterprise Data Governance, la Data Integration e il Master Data Management
Certificazione	Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento. Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.

1.3. Sistemista Senior

Qualifica professionale	Sistemista senior
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Almeno 4 anni
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi, individua e indirizza issue che potrebbero influire sulla fruizione dei servizi in maniera proattiva, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team, collabora in piena sinergia con tutti i team che concorrono all'erogazione dei servizi all'utenza di riferimento</p> <p>Pianifica e valuta i cambiamenti, esegue e documenta le attività tecniche, compresi i relativi test, gli esiti degli stessi e/o le lesson learned, operando in maniera proattiva per ridurre/elidere gli impatti dei cambiamenti sulla fruizione dei servizi da parte degli utenti di riferimento e per garantire che le modifiche soddisfino i requisiti predefiniti</p> <p>Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali e tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti sia di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi, delle relative componenti e informazioni</p> <p>Verifica e ottimizza le performance di sistema e delle sue componenti, garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'"integrazione di sistema"</p> <p>Interpreta sistematicamente incidenti/problemi, individuando le soluzioni e i possibili effetti collaterali in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso, tracciando gli eventi occorsi dall'inizio fino alla conclusione e le relative attività effettuate</p> <p>Effettua controlli sistematici per individuare minacce/debolezze dell'ambiente, propone azioni e implementa policy in caso di intrusioni, frodi e/o compromissioni di sicurezza, assicurando che i rischi legati alla sicurezza siano analizzati e gestiti</p> <p>Rivede gli incidenti sulla sicurezza e fornisce raccomandazioni per applicare strategie e policy specifiche per un miglioramento continuo della sicurezza fornita</p>
Esperienze consolidate	<p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e gestione di ambienti di laboratorio, di piattaforme per il test, certificazione di applicazioni di mercato e non e verifiche di procedure automatizzate</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni</p> <p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p> <p>Problem determination/solving in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso</p> <p>Redazione e controllo di studi di fattibilità, documentazione tecnico-architettonica, di procedure e/o specifiche tecniche, di manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p> <p>Gestione e/o partecipazione a progetti volti all'impianto di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p>

Qualifica professionale	Sistemista senior
Conoscenze	<p>Ottima conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, installazione/configurazione, gestione e problem determination/solving di ambienti di laboratorio per test, certificazioni di applicazioni di mercato e non</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione e realizzazione di architetture volte a erogare servizi agli utenti di riferimento, comprensive di tutte le componenti necessarie (sistemi elaborativi, networking, security, basi dati, ecc.)</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di progettazione, installazione/configurazione, gestione e problem determination/solving in ambito networking (routing, bilanciamento, sistemi di management, ecc...), di protocolli e architettura di rete TCP/IP, di tecnologie LAN/WAN e WIFI e di realizzazione e gestione di cablaggio strutturato</p> <p>Conoscenza approfondita in termini di installazione, configurazione, gestione e problem determination/solving del software di base</p> <p>Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving e, ove applicabile, utilizzo) di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotti Middleware - prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..) - prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico - prodotti di realizzazione video/audio conference - prodotti di collaboration e CTI - prodotti per il monitoraggio e controllo - prodotti di supporto alla qualità del sw - prodotti di performance test - prodotti di penetration test/vulnerability assessment - prodotti di accesso e autenticazione - prodotti/soluzioni di sicurezza (Firewall, IPS, VPN, sistemi di autenticazione forte, SIEM, Antivirus, ecc..) <p>Conoscenza approfondita in tema di installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving di piattaforme di Cloud Computing, con particolare riferimento alle funzioni di automation, orchestration e provisioning</p> <p>Conoscenza ottima dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799), dei principali tipi di vulnerabilità/attacchi di rete e dei sistemi e di tecniche di implementazione di azioni/policy in casi di intrusioni, frodi e/o compromissioni di sicurezza</p> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL (versione in uso presso il contesto e/o il team per cui opera)</p> <p>Ottima conoscenza di metodologie di project management/risk management e di strumenti sw a supporto</p> <p>Ottima conoscenza di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</p>
Certificazioni	<p>Ove l'attività e/o l'intervento lo richieda nonché su espressa indicazione di Sogei, per la risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p>

Qualifica professionale	Sistemista senior - Cloud Engineer
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Minimo 2 anni
Competenze/attitudini	<p>Installa hardware, software o componenti di sottosistema in un sistema cloud esistente o proposto. Si conforma ai processi e alle procedure definite (es. configuration management e package maintenance). Tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti che di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza delle informazioni. Verifica le performance 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'installazione e registra le deviazioni e le azioni di recupero.</p> <p>Costruisce ed esegue procedure di test sistematico per i sistemi IT o per i requisiti di usabilità del cliente per stabilire la conformità con le specifiche di progettazione. Assicura che i componenti nuovi o modificati soddisfino i requisiti dettati dalla Committente. Assicura il rispetto degli standard interni, esterni, nazionali ed internazionali tra cui salute e sicurezza, usabilità, performance, affidabilità e compatibilità. Produce i documenti e i report che danno evidenza dei requisiti di certificazione. Organizza programmi di test e costruisce script per lo stress test delle potenziali vulnerabilità. Registra e fa un resoconto dell'esito fornendo un'analisi dei risultati.</p> <p>Risolve o scala gli incidenti e ottimizza le performance del sistema rispettando i livelli di servizio predefiniti (SLA). Sa come effettuare il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction.</p> <p>Interpreta sistematicamente i problemi identificando le soluzioni e i possibili effetti collaterali. Usa l'esperienza per identificare i problemi e utilizza basi dati di conoscenza per trovare possibili soluzioni. Scala i problemi complessi e non risolti. Registra e traccia i problemi dall'inizio alla conclusione</p> <p>Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problemi ICT. Costruisce un sistema di conoscenza basato sulla ricorrenza di errori comuni. Ottimizza le performance di sistemi e componenti.</p>
Esperienze consolidate	<p>Partecipazione a progetti complessi di trasformazione dei servizi IT in ottica cloud e in contesti Hybrid IT, con utilizzo di piattaforme cloud on premises e servizi di community/public Cloud</p> <p>Realizzazione di architetture di sistema sia per ambiti di rehosting/refactoring di applicazioni in cloud sia in ambito Devops</p> <p>Realizzazione di scripting e codice in contesti di Continuous Delivery e Continuous Integration, per l'automazione e orchestrazione di servizi infrastrutturali e deploy applicativi in ambienti e piattaforme cloud ed in contesti di sviluppo applicativo a microservizi e basati su container (es. script Ansible)</p> <p>Partecipazione a progetti cloud con esigenza di valutazione dei rischi applicabili e requisiti di alta criticità per aspetti collegati alla Cloud Security, monitoring e alerting.</p> <p>Realizzazione di soluzioni di Business Continuity e Disaster recovery</p>
Conoscenze	<p>Conoscenza consolidata di configurazione e scripting sulle piattaforme cloud</p> <p>Strumenti di gestione della configurazione del sw</p> <p>Catalogo dei servizi e strumenti offerti dai principali Cloud provider</p> <p>Soluzioni di networking e servizi di sicurezza in contesti Cloud</p> <p>Disponibilità di Cloud provider e cloud platform certification</p> <p>Conoscenza consolidata di prodotti sw, di mercato e non, e di tecnologie di virtualizzazione</p>
Certificazioni	<p>Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione, al livello immediatamente inferiore al massimo livello conseguibile, nella tecnologia ovvero nel prodotto SW di riferimento per l'attività e/o l'intervento.</p> <p>Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Sistemista Senior - Cloud Engineer</p> <p>Tale obbligo permane sia al variare della tecnologia ovvero del prodotto sw di riferimento per l'attività e/o l'intervento sia al variare del relativo percorso di certificazione.</p>

Qualifica professionale	Sistemista senior - Esperto processi
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 2 anni
Competenze/attitudini	<p>Supporta la definizione di nuovi modelli di organizzativi, di servizio, di nuove modalità di erogazione/fruizione dei servizi stessi e il raggiungimento dei risultati prefissati, anche mettendo in campo proprie conoscenze specialistiche, sia in termini di benefici conseguiti che di livelli di servizio</p> <p>Progetta e disegna nuovi processi ICT e misura l'efficacia di quelli esistenti, valutando eventuali impatti derivanti dal cambiamento e individuando/indirizzando le possibili soluzioni per mitigarne gli effetti</p> <p>Segue una metodologia sistematica per valutare, progettare e implementare processi o cambiamenti tecnologici finalizzati a benefici di business misurabili</p> <p>Valuta processi e/o soluzioni ICT esistenti, supportandone l'ottimizzazione e/o l'evoluzione</p>
Esperienze consolidate	<p>Disegno e produzione di documentazione di processo, di procedure organizzative/operative/gestionali e/o di linee guida per la modellizzazione di servizi</p> <p>Gestione e/o partecipazione a progetti volti all'adozione e diffusione di processi, di procedure organizzative, gestionali e/o operative e relativa strumentazione a supporto, anche attraverso l'erogazione di sessioni formative</p> <p>Gestione di progetti per l'introduzione di nuovi processi/evoluzione di processi esistenti e relativa strumentazione a supporto</p> <p>Definizione di specifiche funzionali e realizzazione e/o supporto all'implementazione, configurazione, parametrizzazione e personalizzazione di soluzioni IT, compresa la strumentazione gestionale e/o operativa in uso presso strutture di erogazione di servizi IT</p> <p>Disegno, definizione di specifiche funzionali e realizzazione e/o supporto all'implementazione, configurazione, parametrizzazione e/o personalizzazione di soluzioni di cruscottistica/dashboard e/o reportistica, a supporto del governo e controllo dei servizi IT</p>
Conoscenze	<p>Metodologie di project management, BPMN, best practices ITIL e normativa ISO 20000</p> <p>Tecniche di implementazione e gestione della qualità di un servizio IT</p> <p>Metodologie per l'analisi, il disegno, la revisione dell'IT Service Management</p> <p>Metodologie di process engineering, tecniche di gap analysis e di formalizzazione di processi</p> <p>Prodotti sw di Project Management/Risk Management</p> <p>Prodotti sw di IT Service Management</p>
Certificazioni	<p>Per ciascuna risorsa professionale impiegata nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona, il Fornitore deve comprovare le summenzionate conoscenze attraverso la produzione della certificazione ITIL Practitioner in IT Service Management (<i>o livello analogo in caso di variazione del percorso di certificazione</i>) nella versione più recente ovvero nella versione indicata da Sogei.</p> <p>Sogei si riserva di richiedere la produzione di detta certificazione anche per il personale impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone, inquadrato nel profilo professionale di Sistemista senior - Esperto processi.</p>

1.4. Sistemista

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico/scientifiche o cultura equivalente
Esperienza in ambito ICT	Almeno 2 anni
Competenze/attitudini	<p>Assicura piena e pronta risposta alle richieste e ai problemi dell'utente, indirizzando l'operatività dei membri meno esperti del team ovvero eseguendo attività tecniche, in base alle proprie conoscenze specialistiche ovvero alle procedure, alle basi di conoscenza e/o alla documentazione tecnica in uso</p> <p>Utilizza e alimenta sistemi di gestione della conoscenza, predispone documentazione e manualistica a supporto dell'erogazione dei servizi da parte del proprio team ovvero di team terzi</p> <p>Opera in maniera proattiva in contesti anche non strettamente tecnologici, garantendo il rispetto dei livelli di servizio definiti, individuando ed indirizzando issue che potrebbero influire sulla fruizione dei servizi, supportando e collaborando con i membri del proprio team nonché con i componenti di altri team che concorrono all'erogazione dei servizi all'utenza di riferimento</p> <p>Supporta la pianificazione e la valutazione dei cambiamenti, esegue e documenta le attività tecniche, compresi i relativi test, gli esiti degli stessi e/o le lesson learned, operando in modo da ridurre/elidere gli impatti dei cambiamenti sulla fruizione dei servizi da parte degli utenti di riferimento e per garantire che le modifiche soddisfino i requisiti predefiniti, sulla base delle proprie competenze specialistiche nonché sulla base di procedure, basi di conoscenza e/o documentazione tecnica in uso</p> <p>Opera in linea con standard interni, esterni, nazionali ed internazionali e tiene conto delle compatibilità sia dei moduli esistenti sia di quelli nuovi per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi, delle relative componenti e informazioni</p> <p>Verifica e analizza le performance di sistema e delle sue componenti ed effettua le attività necessarie alla loro ottimizzazione sulla base delle indicazioni degli specialisti, garantisce la validazione e la documentazione dell'esito favorevole dell'"integrazione di sistema"</p> <p>Interpreta sistematicamente incidenti/problemi, individuando le soluzioni e i possibili effetti collaterali in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, community, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso, tracciando gli eventi occorsi dall'inizio fino alla conclusione e le relative attività effettuate</p> <p>Effettua controlli sistematici per individuare minacce/debolezze dell'ambiente, supporta la definizione di policy e contromisure e ne effettua l'implementazione</p>
Esperienze consolidate	<p>Realizzazione e gestione di ambienti di laboratorio, di piattaforme per il test, certificazione di applicazioni di mercato e non e verifiche di procedure automatizzate</p> <p>Realizzazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni</p> <p>Implementazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p> <p>Problem determination/solving in base a proprie conoscenze specialistiche, informazioni provenienti da bollettini, case produttrici, basi dati di conoscenza nonché documentazione in uso</p> <p>Redazione e controllo di studi di fattibilità, di documentazione e/o di procedure e/o specifiche tecniche, di manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p> <p>Gestione e/o partecipazione a progetti volti all'impianto di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi</p>

Qualifica professionale	Sistemista
Conoscenze	<p>Ottima conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche predisposizione, gestione e problem determination/solving di ambienti di laboratorio per test, certificazioni di applicazioni di mercato e non</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche realizzazione di architetture volte a erogare servizi agli utenti di riferimento, comprensive di tutte le componenti necessarie (sistemi elaborativi, networking, security, basi dati, ecc.)</p> <p>Ottima conoscenza di tecniche di installazione/configurazione, gestione e problem determination/solving in ambito networking (routing, bilanciamento, sistemi di management, ecc...), di protocolli e architettura di rete TCP/IP, di tecnologie LAN/WAN e WIFI e di realizzazione e gestione di cablaggio strutturato</p> <p>Ottima conoscenza in termini di installazione, configurazione, gestione e problem determination/solving del software di base</p> <p>Ottima conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione e problem determination/solving e, ove applicabile, utilizzo) di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotti Middleware - prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..) - prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico - prodotti di realizzazione video/audio conference - prodotti di collaboration e CTI - prodotti per il monitoraggio e controllo - prodotti di supporto alla qualità del sw - prodotti di performance test - prodotti di penetration test/vulnerability assessment - prodotti di accesso e autenticazione - prodotti/soluzioni di sicurezza (Firewall, IPS, VPN, sistemi di autenticazione forte, SIEM, Antivirus, ecc..) <p>Conoscenza di base in termini di installazione, configurazione, gestione e problem determination/solving di piattaforme di Cloud Computing</p> <p>Buona conoscenza dei principali standard di sicurezza (ITSEC, BS7799), dei principali tipi di vulnerabilità/attacchi di rete e dei sistemi e di tecniche di implementazione di azioni/policy in casi di intrusioni, frodi e/o compromissioni di sicurezza</p> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL (versione in uso presso il contesto e/o il team per cui opera)</p> <p>Conoscenza di base di metodologie di project management/risk management e di strumenti sw a supporto</p> <p>Buona conoscenza di data modeling, disegno e sviluppo di procedure ETL</p>

1.5. Sistemista junior

Qualifica professionale	Sistemista junior
Titolo di studio	Diploma di perito tecnico Industriale in Informatica o cultura equivalente
Esperienze in ambito ICT	Almeno 1 anno
Competenze/attitudini	<p>Risponde alle richieste e ai problemi dell'utente ed esegue operazioni anche complesse sulla base di procedure definite</p> <p>Registra le informazioni e traccia le richieste/segnalazioni dall'inizio alla conclusione</p> <p>Effettua il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction, ove applicabile</p> <p>Opera efficacemente in contesti anche non strettamente tecnologici, garantendo il rispetto dei livelli di servizio definiti</p> <p>Identifica e risolve le cause degli incidenti anche mettendo in campo le proprie conoscenze specialistiche e/o supportando i membri esperti del team</p> <p>Adotta un approccio proattivo alle cause principali di problematiche nell'erogazione e/o fruizione di servizi ICT</p> <p>Utilizza e alimenta sistemi di gestione della conoscenza, predispone documentazione e manualistica a supporto dell'erogazione dei servizi da parte del proprio team ovvero di team terzi</p>

Qualifica professionale	Sistemista junior
Esperienze consolidate	<p>Attività di interazione e relazione con gli utenti, non limitata ai servizi tecnologici.</p> <p>Assistenza agli utenti di riferimento nell'utilizzo delle funzionalità offerte dai servizi/piattaforme/infrastrutture nell'ambito del contesto per cui opera</p> <p>Problem determination e problem solving sulla base di procedure definite e/o di proprie conoscenze specialistiche</p> <p>Redazione di procedure, specifiche tecniche, manuali operativi, template e/o manualistica utente e rapporti statistici sui servizi</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</p> <p>Installazione, movimentazione e riparazione apparati hardware</p> <p>Assistenza su servizi basati su architetture client/server e web</p> <p>Predisposizione e gestione di ambienti di laboratorio per test, certificazioni di applicazioni di mercato e non e verifiche di procedure automatizzate</p>
Conoscenze	<p>Buona conoscenza di tecniche di assistenza e supporto agli utenti dei servizi erogati e buona conoscenza delle funzionalità offerte dagli stessi</p> <p>Buona conoscenza degli strumenti a supporto dell'operatività (es. trouble ticketing)</p> <p>Buona conoscenza degli strumenti di office automation/collaboration e sw di mercato a supporto dell'operatività individuale</p> <p>Buona conoscenza di piattaforme per realizzazione video/audio conference</p> <p>Buona conoscenza di amministrazione e gestione software di base lato client</p> <p>Tecniche di test e di certificazione di applicazioni/piattaforme tecnologiche lato client</p> <p>Conoscenza di base di tecniche di installazione, configurazione e gestione del software di base lato server</p> <p>Conoscenze di base di Protocolli e architettura di rete TCP/IP e tecnologie LAN, WAN e WIFI, di sistemi di management e di standard di cablaggio strutturato</p> <p>Conoscenza di base di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prodotti Middleware - prodotti per la gestione centralizzata dell'Infrastruttura ICT (es. SAN, TAN, ecc..) - prodotti di virtualizzazione e bilanciamento del carico - prodotti di realizzazione video/audio conference - prodotti di collaboration e CTI - prodotti a supporto della qualità del sw - prodotti di performance test - prodotti di accesso e autenticazione - prodotti/soluzioni di sicurezza (Firewall, IPS, VPN, Antivirus ecc) e dei principali tipi di vulnerabilità/attacchi di rete/sistema <p>Conoscenza di base di best practices ITIL (versione in uso presso il contesto e/o il team per cui opera)</p>

2. SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULA

Di seguito viene presentato lo schema che il fornitore dovrà utilizzare per la compilazione dei curricula 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>		
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 - 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>		