

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEL D. LGS. 36/2023, PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MONITORAGGIO PER LA SERVICE
CONTROL ROOM DI INAIL – ID 2765**

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI**

Sommario

1	DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	3
1.1	Responsabile della fornitura	5
1.2	Responsabile operativo	5
1.3	Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)	6
1.4	Sistemista (Progettazione monitoraggio)	9
1.5	Sistemista Senior (Governo delle operazioni)	11
1.6	Sistemista (Governo delle operazioni)	12
1.7	Esperto processi (Governo delle operazioni)	13
1.8	Sistemista Senior (SLA Management)	15
1.9	Specialista di prodotto (SLA Management)	16
1.10	Operatore	17
2	SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULA.....	19

1 Descrizione dei profili professionali

Nei paragrafi seguenti è fornita 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 stesso di erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico degli strumenti di monitoraggio messi a disposizione dalla Committente, di cui al paragrafo 2.2 del Capitolato tecnico, e/o degli elementi caratteristici dell'ambiente elaborativo oggetto di monitoraggio, di cui al paragrafo 2.3 del Capitolato tecnico, 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.

Per ciascun profilo professionale sono richieste conoscenze su diversi ambienti applicativi e tecnologici: tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali, riconducibili allo specifico profilo, che operano nell'ambito di un determinato servizio e non devono necessariamente essere presenti in un'unica persona.

Si specifica, in proposito, che le risorse professionali devono possedere, nel loro complesso, competenze tecniche e certificazioni (laddove applicabile), per operare su tutti gli strumenti di monitoraggio presenti presso la Committente e riportati nel paragrafo 2.2 del Capitolato tecnico.

Nel caso in cui siano richieste certificazioni di prodotto, queste devono essere adeguate, nel corso di validità del Contratto, in relazione agli aggiornamenti delle release dei prodotti utilizzati dalla Committente.

I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi devono essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto dal Contratto e rispettando il template riportato in calce al presente documento. In ogni caso, devono essere particolarmente dettagliate le competenze/conoscenze/esperienze tecniche al fine di verificare la corrispondenza con i requisiti minimi e con gli eventuali requisiti migliorativi.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di una anzianità lavorativa minima, che deve essere stata maturata in ambito ICT.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente"; la cultura equivalente corrisponde ad una esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto dalla Committente, come sintetizzato nella seguente tabella.

<div> <div>Titolo di studio posseduto</div> <div>Titolo di studio richiesto</div> </div>	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche	Laurea magistrale (altre discipline)	Laurea triennale (altre discipline)	Diploma di perito tecnico industriale in informatica	Diploma di scuola secondaria di secondo grado (diverso da perito tecnico industriale in informatica)
Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche	-	+ 2 anni	+ 2 anni	+ 3 anni	+ 3 anni	+ 5 anni
Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche	-	-	+ 1 anno	+ 2 anni	+ 2 anni	+ 3 anni
Diploma di perito tecnico industriale in informatica	-	-	+ 1 anno	+ 1 anno	-	+ 1 anno

Tabella 1: Esperienza aggiuntiva da considerare come “cultura equivalente”

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche con esperienza minima di 10 anni, il possesso di laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche richiederebbe esperienza minima di 12 anni (10 + 2); nel caso in cui fosse richiesto un diploma di perito tecnico industriale in informatica con esperienza minima di 1 anno, il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, diverso da perito tecnico industriale in informatica, richiederebbe esperienza minima di 2 anni (1 + 1). In ogni caso, il titolo di studio posseduto deve essere almeno un diploma di scuola secondaria.

Si precisa che per lauree in discipline tecnico-scientifiche si intendono le lauree che possono essere ricondotte alle classi di laurea che prevedono, nelle proprie attività formative di base e/o caratterizzanti, uno o più dei settori scientifico-disciplinari inclusi nelle aree “scienze matematiche e informatiche” o “ingegneria industriale e dell’informazione”.

Le classi di laurea e i settori scientifico-disciplinari suddetti fanno riferimento alla classificazione fornita dal Ministero dell’Istruzione, Università e Ricerca nell’ambito dei D.M. 16 marzo 2007 e s.m.i. e 4 ottobre 2000 e s.m.i.,

L’eventuale equiparazione dei diplomi di laurea conseguiti in base ad ordinamenti previgenti è regolata da quanto previsto nel Decreto Interministeriale 9 luglio 2009 (G.U. 7 ottobre 2009 n. 233) e s.m.i..

1.1 Responsabile della fornitura

Qualifica professionale	Responsabile della fornitura (RF)
Ruolo	Responsabile del coordinamento di tutte le attività inerenti la fornitura.
Titolo di studio	Laurea magistrale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Minimo 10 anni.
Competenze/Attitudini	Dispone di spiccate capacità relazionali ad alti livelli gerarchici, capacità di gestione del cliente e di risorse umane, facilità di comunicazione per poter gestire attività caratterizzate dalla continua interazione con il personale, anche dirigenziale, della DCOD e della Committente, spiccate capacità propositive, capacità ad agire in maniera proattiva, anche sulla base di segnali deboli relativi all'evoluzione dell'ambiente esterno ed interno, capacità a delineare la migliore strategia di azione, individuando e superando le criticità.
Esperienze lavorative	Consolidata esperienza in progetti complessi e di grandi dimensioni. Conduzione di progetti strategici. Consolidata esperienza nella gestione e nel coordinamento di risorse umane. Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse.
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 sul Piano di Qualità, sulla definizione degli standard di progetto, sulle procedure e metriche. Conoscenza delle normative fiscali vigenti e dei contratti pubblici.
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • IT governance quale COBIT Implementation/Assessor, oppure ISACA CGEIT, oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore; • Project Management quale PRINCE2 practitioner, oppure PMI Project Management Professional (PMP), oppure ISIPM-AV, oppure IPMA Project Manager (level C), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore; • ITIL v4 Managing Professional, oppure altra certificazione di livello superiore.

1.2 Responsabile operativo

Qualifica professionale	Responsabile operativo (Coordinatore tecnico)
Ruolo	Responsabile operativo delle attività; coordinamento tecnico dei team di presidio della Service Control Room.
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL

– ID 2765

Qualifica professionale	Responsabile operativo (Coordinatore tecnico)
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni.
Competenze/attitudini	Governa la gestione di un sistema informatico, controllando tempi/costi/rischi/risorse. Organizza le risorse allocate sul progetto, le loro attività e controlla il raggiungimento degli obiettivi affidati. Dispone di autorevolezza, di ottime capacità relazionali e di comunicazione.
Esperienze lavorative	Coordinamento di gruppi di lavoro. Conduzione di sistemi informativi complessi. Esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane. Analisi e progettazione di sistemi informativi, package, procedure complesse.
Conoscenze	Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione, utilizzo e problem determination/solving) di soluzioni di monitoraggio e soluzioni di IT Service Management integrati. Conoscenza approfondita delle principali metodologie e best practices su IT Service Management e IT Governance (Cobit, ITIL, Agile...).
Certificazioni	Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • Project Management quale (scenari tra loro alternativi): <ul style="list-style-type: none"> - Agile PM Foundation e PRINCE2 practitioner; - PMI-PMP; - Agile PM Foundation e altra certificazione di livello equivalente o superiore a Prince2. • IT Service Management quale ITIL 4 Managing Professional o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione.

1.3 Sistemista Senior (Progettazione monitoraggio)

Qualifica professionale	Sistemista senior
Ruolo	Membro del team sistemistico della Service Control Room per la configurazione e la manutenzione dei modelli di servizio/applicazione oppure Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR oppure Supporto specialistico per la progettazione in ambito monitoraggio.
Titolo di studio	Diploma di perito tecnico Industriale in Informatica o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL

– ID 2765

Qualifica professionale	Sistemista senior
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team.</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 e assicura l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</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>Supporta le fasi di gestione di 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>
Esperienze lavorative	<p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi.</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</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni.</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing.</p>

Qualifica professionale	Sistemista senior
Conoscenze	<p>Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione, utilizzo e problem determination/solving) di soluzioni di monitoraggio e IT Service Management.</p> <p>Buona conoscenza in termini di installazione, configurazione e gestione dei seguenti software di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi operativi: Red Hat, Windows, CentOS, Ubuntu • Application Server: WebLogic, Jboss, Tomcat, Microsoft IIS, Websphere, WebMethods, Apache • Database: Oracle, DB2, DB2 Luw, Microsoft SQL Server, PostgreSQL • Storage: DataDomain, VMAX, VNX, VPLEX, XTREMIO, 3PAR, • Rete Fisica: Switch/Router Cisco, Firewall ASA Cisco / Fortinet / Check Point • Rete virtuale: Vmware NSX • Piattaforme varie: Citrix VDI, Cloudera, Openshift (containers), VMware ESXi, Netscaler <p>Buona conoscenza di best practices ITIL.</p> <p>Conoscenza approfondita principali evoluzioni architetturali IT sia da un punto di vista infrastrutturale (es. dockers) sia da un punto di vista applicativo (es. applicazioni a microservizi, angular).</p> <p>Conoscenza approfondita principali architetture IT erogate in ambito Cloud puro o ibrido (SaaS, PaaS, IaaS).</p>
Certificazioni	<p>Certificazione nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT Monitoring quale Dynatrace Professional o superiore (<i>il presente requisito minimo dovrà essere rispettato da almeno il 50% della totalità del personale del Fornitore utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)";</i> • Service Monitoring per la soluzione di ServiceNow ITOM quale Implementation Specialist – Event Management e/o Implementation Specialist - Service Mapping (<i>il presente requisito minimo dovrà essere rispettato da almeno il 20% della totalità del personale del Fornitore utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)";</i> • Certificazione in ambito IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione.

1.4 Sistemista (Progettazione monitoraggio)

Qualifica professionale	Sistemista
Ruolo	<p>Membro del team sistemistico della Service Control Room per la configurazione e la manutenzione dei modelli di servizio/applicazione</p> <p>oppure</p> <p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico per la progettazione in ambito monitoraggio.</p>
Titolo di studio	Diploma di perito tecnico Industriale in Informatica o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.
Competenze/attitudini	<p>Esegue 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>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/eliminare 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>Opera in linea con gli standard per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</p> <p>Supporta le fasi di gestione di 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>Supporta la progettazione e realizzazione dei servizi attraverso la configurazione e predisposizione del monitoraggio nelle fasi di collaudo e certificazione (es: analisi a supporto del dimensionamento architetturale dei servizi, configurazione del monitoraggio a supporto della validazione non funzionale dei servizi per l'ambito dei test prestazionali)</p>

Qualifica professionale	Sistemista
Esperienze lavorative	<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 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>
Conoscenze	<p>Buona conoscenza (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione, utilizzo e problem determination/solving) di soluzioni di monitoraggio e IT Service Management.</p> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL.</p> <p>Buona conoscenza in termini di installazione, configurazione e gestione dei seguenti software di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemi operativi: Red Hat, Windows, CentOS, Ubuntu • Application Server: WebLogic, Jboss, Tomcat, Microsoft IIS, Websphere, WebMethods, Apache • Database: Oracle, DB2, DB2 Luw, Microsoft SQL Server, PostgreSQL • Storage: DataDomain, VMAX, VNX, VPLEX, XTREMIO, 3PAR, • Rete Fisica: Switch/Router Cisco, Firewall ASA Cisco / Fortinet / Check Point • Rete virtuale: Vmware NSX • Piattaforme varie: Citrix VDI, Cloudera, Openshift (containers), VMware ESXi, Netscaler <p>Buona conoscenza delle principali evoluzioni architetturali IT sia da un punto di vista infrastrutturale (es. dockers) sia da un punto di vista applicativo (es. applicazioni a microservizi, angular).</p> <p>Buona conoscenza delle principali architetture IT erogate in ambito Cloud puro o ibrido (SaaS, PaaS, IaaS).</p>

Qualifica professionale	Sistemista
Certificazioni	<p>Certificazione nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Monitoring quale Dynatrace Professional o superiore (<i>il presente requisito minimo dovrà essere rispettato da almeno il 50% della totalità del personale del Fornitore utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)";</i> Service Monitoring per la soluzione di ServiceNow ITOM quale Implementation Specialist – Event Management e/o Implementation Specialist - Service Mapping (<i>il presente requisito minimo dovrà essere rispettato da almeno il 20% della totalità del personale del Fornitore utilizzato nell'esecuzione di ciascuna attività richiesta per i profili professionali di "Sistemista Senior (progettazione monitoraggio)" e "Sistemista (progettazione monitoraggio)";</i> Certificazione in ambito IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione.

1.5 Sistemista Senior (Governo delle operazioni)

Qualifica professionale	Sistemista senior
Ruolo	<p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico per il governo delle operazioni.</p>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team.</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 e assicura l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</p> <p>Capacità di analisi e risoluzione problemi.</p> <p>Spiccate capacità relazionali.</p>

Qualifica professionale	Sistemista senior
Esperienze lavorative	<p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi.</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</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni.</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing.</p>
Conoscenze	<p>Conoscenza approfondita di processi e soluzioni di IT Monitoring e IT Service Management.</p> <p>Conoscenze approfondite di Project Management.</p> <p>Conoscenze approfondite delle best Practices ITIL.</p> <p>Conoscenze approfondite di metodologie Agile e DevOps.</p>
Certificazioni	<p>Certificazioni nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione; Project Management quale PRINCE2 foundation, oppure PMI CAPM, oppure ISIPM base, oppure IPMA Project Manager (level D), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore.

1.6 Sistemista (Governo delle operazioni)

Qualifica professionale	Sistemista
Ruolo	<p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico per il governo delle operazioni.</p>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.

Qualifica professionale	Sistemista
Competenze/attitudini	<p>Esegue 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>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.</p> <p>Opera in linea con gli standard per assicurare l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</p>
Esperienze lavorative	<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 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>
Conoscenze	<p>Conoscenza di processi e soluzioni di IT Monitoring e IT Service Management.</p> <p>Conoscenze di Project Management.</p> <p>Conoscenze della best Practice ITIL.</p> <p>Conoscenze di metodologie Agile e DevOps.</p>
Certificazioni	<p>Certificazioni in almeno uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione; Project Management quale PRINCE2 foundation, oppure PMI CAPM, oppure ISIPM base, oppure IPMA Project Manager (level D), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore.

1.7 Esperto processi (Governo delle operazioni)

Qualifica professionale	Esperto processi
Ruolo	<p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico per il governo delle operazioni.</p>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 8 anni.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL

– ID 2765

Qualifica professionale	Esperto processi
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 lavorative	<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>
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> <p>Conoscenze approfondite di metodologie Agile e DevOps.</p>

Qualifica professionale	Esperto processi
Certificazioni	<p>Certificazione in almeno uno dei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione; Project Management quale Agile PM Foundation oppure altra certificazione di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione.

1.8 Sistemista Senior (SLA Management)

Qualifica professionale	Sistemista senior
Ruolo	<p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico in ambito Service Level Management.</p>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.
Competenze/attitudini	<p>Opera efficacemente in ambienti complessi, indirizza e supporta i componenti meno esperti del proprio team.</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 e assicura l'integrità, l'interoperabilità e la sicurezza dei sistemi e delle relative componenti.</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>

Qualifica professionale	Sistemista senior
Esperienze lavorative	<p>Pianificazione, progettazione, realizzazione e conduzione di infrastrutture ICT in contesti complessi/innovativi.</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</p> <p>Pianificazione, progettazione e implementazione di performance test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni di SLM e Reportistica Operativa.</p> <p>Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing</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>Conoscenza approfondita (installazione, configurazione, personalizzazione, gestione, utilizzo e problem determination/solving) di soluzioni di IT monitoring, IT Service Management, SLA Management e Contract Management.</p> <p>Conoscenza approfondita di soluzioni di Business Intelligence e strumenti di integrazione di base dati.</p> <p>Buona conoscenza di best practices ITIL.</p>
Certificazioni	<p>Certificazione IT Service Management quale ITIL 4 Managing Professional o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione.</p>

1.9 Specialista di prodotto (SLA Management)

Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Ruolo	<p>Membro del team del servizio di gestione delle attività di SCR</p> <p>oppure</p> <p>Supporto specialistico in ambito Service Level Management.</p>
Titolo di studio	Laurea triennale in discipline tecnico-scientifiche o cultura equivalente.
Anzianità lavorativa	Almeno 5 anni.
Competenze/attitudini	<p>Partecipa alla valutazione e alla scelta delle soluzioni ICT.</p> <p>Definisce in autonomia le strategie di implementazione delle piattaforme tecnologiche, tenendo conto della situazione corrente e dell'obsolescenza delle apparecchiature.</p> <p>Partecipa alla definizione delle specifiche di progetto.</p>

Qualifica professionale	Consulente specialista di prodotto
Esperienze lavorative	Tecniche di gestione progetti. Redazione di documentazione tecnica.
Conoscenze	Conoscenze specialistiche in termini di installazione, configurazione, personalizzazione, amministrazione, tuning, troubleshooting a diverso livello di complessità e severità di soluzioni di SLA Management e soluzioni di Business Intelligence e Reportistica evoluta. 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. Ottima conoscenza Best Practices ITIL.
Certificazioni	Certificazioni in almeno uno dei seguenti ambiti: <ul style="list-style-type: none"> IT Service Management quale ITIL 4 Foundation o superiore, oppure altra certificazione ITIL di livello analogo in caso di evoluzione del relativo percorso di certificazione; Project Management quale PRINCE2 foundation, oppure PMI CAPM, oppure ISIPM base, oppure IPMA Project Manager (level D), oppure altra certificazione di livello equivalente o superiore.

1.10 Operatore

Qualifica professionale	Operatore
Ruolo	Membro del team di monitoraggio della Service Control Room.
Titolo di studio	Diploma di perito tecnico Industriale in Informatica o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Almeno 1 anno.
Competenze/attitudini	Registra le informazioni e traccia le richieste/segnalazioni dall'inizio alla conclusione Risolve gli incidenti di I livello o li scala rispettando livelli di servizio e/o procedure definite Effettua il monitoraggio sugli esiti della soluzione e la risultante Customer Satisfaction, ove applicabile.
Esperienze lavorative	Attività di interazione e relazione con gli utenti, anche in contesti non strettamente tecnologici. Problem determination e problem solving sulla base delle procedure definite. Collaborazione alla redazione di procedure, specifiche tecniche, manuali operativi, template e rapporti statistici sui servizi. Utilizzo e alimentazione di strumenti di gestione della conoscenza e di trouble ticketing.

Qualifica professionale	Operatore
Conoscenze	Conoscenza base dei processi di IT Service Management. Conoscenza base dei principali sistemi operativi e Database.
Certificazioni	N/A

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).</i>		
Servizio/attività	<i>(Fornire l'indicazione del servizio/attività per cui viene proposta la risorsa in relazione agli ambiti definiti nel Capitolato tecnico 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta, ai sensi del D. Lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di monitoraggio per la Service Control Room di INAIL
– ID 2765

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