

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

Profili professionali

Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per la conduzione dei sistemi della Corte dei conti

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	PROFILI PROFESSIONALI	4
2.1	GESTIONE PDL (HELP DESK DI PRIMO E SECONDO LIVELLO).....	4
2.1.1	<i>Sistemista Coordinatore</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>Sistemista Junior.....</i>	<i>5</i>
2.2	SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO	6
2.2.1	<i>Sistemista Senior – Area Microsoft.....</i>	<i>6</i>
2.2.2	<i>Sistemista Senior – Area Unix/Linux</i>	<i>7</i>
2.2.3	<i>Sistemista Senior – Area Rete</i>	<i>8</i>
2.2.4	<i>Sistemista Senior – Area Tecnologie</i>	<i>9</i>
2.2.5	<i>Sistemista Senior – Area Sicurezza.....</i>	<i>10</i>
2.2.6	<i>Sistemista</i>	<i>11</i>
2.2.7	<i>Sistemista Junior.....</i>	<i>12</i>
2.3	SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A RICHIESTA.....	13
2.3.1	<i>Consulente Specialista.....</i>	<i>13</i>
2.3.2	<i>Sistemista Senior.....</i>	<i>14</i>
2.3.3	<i>Sistemista</i>	<i>15</i>
2.3.4	<i>Sistemista Junior.....</i>	<i>16</i>

1 PREMESSA

Nei paragrafi seguenti è fornita la descrizione dei profili professionali minimi richiesti per la presente fornitura. Le figure professionali proposte dovranno fare riferimento ai profili descritti.

Requisito fondamentale è individuare figure professionali con una forte propensione alla comunicazione e ai rapporti personali, con l'attitudine ad operare nella Pubblica Amministrazione. La cultura equivalente può corrispondere, indicativamente, a 5 anni di esperienza lavorativa addizionale in ambito informatico.

2 Profili professionali

2.1 Gestione PDL (Help Desk di primo e secondo livello)

2.1.1 Sistemista Coordinatore

Qualifica professionale	Sistemista Coordinatore
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o cultura equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	Sistemi operativi Windows PC e Windows Server; Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux Hardware PC, Unità Centrale e Periferiche; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Sistemi di Posta Elettronica; Principi funzionali dei prodotti di trouble ticketing; Attività e problematiche di installazione delle applicazioni; Controllo della qualità del servizio; Controllo delle procedure; Redazione di specifiche e manuali operativi; Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Controllo e realizzazione di procedure;
Capacità	Interazione e relazione con gli utenti; Interazione e relazione con i fornitori; Coordinamento di gruppi di lavoro;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami, o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.1.2 Sistemista Junior

Qualifica professionale	Sistemista Junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Conoscenze	<p>Sistema operativo Windows</p> <p>Architettura client/server e Web</p> <p>Architettura ambienti LAN e WAN;</p> <p>Principi funzionali dei prodotti di trouble ticketing;</p> <p>Strumenti di System e Network Management</p> <p>Protocolli di rete in particolare TCP/IP.</p> <p>Architettura Hardware PC (Unità Centrale, Periferiche, Stampanti) per la determinazione risoluzione delle problematiche relative.</p> <p>Test e laboratorio su personal computer e cablaggio;</p> <p>Risoluzione delle problematiche relative a: installazioni software, driver e patch, aggiornamenti software e antivirus, rimozione virus/worm/trojan, gestione e back up file generici e di posta elettronica, connessione internet e condivisione cartelle.</p> <p>Operazioni di attivazione, configurazione, assistenza, problem-solving su apparati Desktop, Laptop, Stampanti, Palmari, ecc.;</p>
Capacità	<p>Lavoro di gruppo ed interazione;</p> <p>Lavoro a turno.</p>
Certificazioni	<p>Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 2 esami, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste.</p> <p>Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.</p>

2.2 Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio

2.2.1 Sistemista Senior – Area Microsoft

Qualifica professionale	Sistemista Senior -Area Microsoft
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	Tecniche di progettazione; Tecniche di pianificazione; Tecniche di monitoraggio; Tecniche di analisi del rischio; Amministrazione Sistemi operativi Windows PC e Windows Server; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Controllo della qualità del servizio; Controllo delle procedure; Redazione di specifiche e manuali operativi; Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Pianificazione economica.
Capacità	Organizzazione del lavoro; Coordinamento di gruppi di lavoro;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.2.2 Sistemista Senior – Area Unix/Linux

Qualifica professionale	Sistemista Senior -Area Unix/Linux
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	<p>Tecniche di progettazione;</p> <p>Tecniche di pianificazione;</p> <p>Tecniche di monitoraggio;</p> <p>Tecniche di analisi del rischio;</p> <p>Amministrazione Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux;</p> <p>Protocollo di rete TCP/IP;</p> <p>Architettura client/server e Web;</p> <p>Conoscenza ambienti LAN e WAN;</p> <p>Controllo della qualità del servizio;</p> <p>Controllo delle procedure;</p> <p>Redazione di specifiche e manuali operativi;</p> <p>Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi;</p> <p>Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi;</p> <p>Pianificazione economica.</p>
Capacità	<p>Organizzazione del lavoro;</p> <p>Coordinamento di gruppi di lavoro;</p>
Certificazioni	<p>Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste.</p> <p>Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.</p>

2.2.3 Sistemista Senior – Area Rete

Qualifica professionale	Sistemista Senior -Area Rete
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	<p>Tecniche di progettazione;</p> <p>Tecniche di pianificazione;</p> <p>Tecniche di monitoraggio;</p> <p>Tecniche di analisi del rischio;</p> <p>Amministrazione Sistemi operativi degli apparati di rete;</p> <p>Protocollo di rete TCP/IP;</p> <p>Conoscenza ambienti LAN e WAN;</p> <p>Tecniche di bilanciamento del traffico;</p> <p>Controllo della qualità del servizio;</p> <p>Controllo delle procedure;</p> <p>Redazione di specifiche e manuali operativi;</p> <p>Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi;</p> <p>Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi;</p> <p>Pianificazione economica.</p>
Capacità	<p>Organizzazione del lavoro;</p> <p>Coordinamento di gruppi di lavoro;</p>
Certificazioni	<p>Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste.</p> <p>Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.</p>

2.2.4 Sistemista Senior – Area Tecnologie

Qualifica professionale	Sistemista Senior -Area Tecnologie
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	<p>Oracle DBA;</p> <p>Oracle Application Server / Oracle Portal;</p> <p>OCS Oracle;</p> <p>Oracle Identity Mangement ;</p> <p>Oracle Application E-Business Suite ;</p> <p>Microsoft SQL Server DBA;</p> <p>Architetture SOA / cooperazione applicativa e modelli concettuali correlati (XML, SOAP, WSDL, UDDI)</p> <p>Business Objects / Business Intelligence;</p> <p>Controllo della qualità del servizio;</p> <p>Controllo delle procedure;</p> <p>Redazione di specifiche e manuali operativi;</p> <p>Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi;</p> <p>Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi;</p> <p>Pianificazione economica.</p>
Capacità	<p>Organizzazione del lavoro;</p> <p>Coordinamento di gruppi di lavoro;</p>
Certificazioni	<p>Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste.</p> <p>Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.</p>

2.2.5 Sistemista Senior – Area Sicurezza

Qualifica professionale	Sistemista Senior -Area Sicurezza
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	Amministrazione Check Point Firewall; Amministrazione ISS Intrusion Detection/prevention; Amministrazione SSL Gateways; Amministrazione sistemi Antivirus; Controllo della qualità del servizio; Controllo delle procedure; Redazione di specifiche e manuali operativi; Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Pianificazione economica.
Capacità	Organizzazione del lavoro; Coordinamento di gruppi di lavoro;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni specifiche in area sicurezza informatica di cui una al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.2.6 Sistemista

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione
Conoscenze	Amministrazione Sistemi operativi Windows Server; Amministrazione Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Strumenti di System e Network Management; Configurazione sistemi; Analisi impatto e applicazione patch
Capacità	Lavoro di gruppo ed interazione; Problem determination; Problem solving;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 4 esami o al suo grado medio, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.2.7 Sistemista Junior

Qualifica professionale	Sistemista Junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Conoscenze	Sistemi operativi Windows Server; Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN;
Capacità	Lavoro di gruppo ed interazione; Configurazione e problem-solving
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 2 esami, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.3 Servizio di Conduzione Sistemistica a Richiesta

2.3.1 Consulente Specialista

Qualifica professionale	Consulente Specialista
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	Esperto in progettazione architetture sistemi; Esperto in pianificazione progetti e realizzazioni; Esperto in tecniche di monitoraggio; Esperto in analisi del rischio; Esperto in eliminazione delle vulnerabilità; Amministrazione e tuning sistemi di classe enterprise; Controllo della qualità del servizio; Controllo delle procedure; Redazione di specifiche e manuali operativi; Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Pianificazione economica.
Capacità	Organizzazione del lavoro; Coordinamento di gruppi di lavoro;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.3.2 Sistemista Senior

Qualifica professionale	Sistemista Senior
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 12 anni, di cui almeno 7 nella funzione
Conoscenze	Amministrazione Sistemi operativi Windows Server; Amministrazione Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Strumenti di System e Network Management; Controllo della qualità del servizio; Controllo delle procedure; Redazione di specifiche e manuali operativi; Elaborazione e redazione di rapporti statistici sui servizi; Stima delle risorse per l'erogazione dei servizi; Pianificazione economica.
Capacità	Organizzazione del lavoro; Coordinamento di gruppi di lavoro;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 6 esami o al suo grado massimo, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.3.3 Sistemista

Qualifica professionale	Sistemista
Titolo di studio	Laurea in discipline scientifiche o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 10 anni, di cui almeno 5 nella funzione
Conoscenze	Amministrazione Sistemi operativi Windows Server; Amministrazione Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN; Strumenti di System e Network Management; Configurazione sistemi; Analisi impatto e applicazione patch;
Capacità	Lavoro di gruppo ed interazione; Problem determination; Problem solving;
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 4 esami o al suo grado medio, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.

2.3.4 Sistemista Junior

Qualifica professionale	Sistemista Junior
Titolo di studio	Diploma di perito informatico o esperienza equivalente
Esperienza lavorative	Minimo 4 anni, di cui almeno 2 nella funzione
Conoscenze	Sistemi operativi Windows Server; Sistemi operativi delle famiglie Unix e Linux; Protocollo di rete TCP/IP; Architettura client/server e Web; Conoscenza ambienti LAN e WAN;
Capacità	Lavoro di gruppo ed interazione; Configurazione e problem-solving
Certificazioni	Almeno 2 certificazioni tecniche, di cui 1 con almeno 2 esami, nell'ambito specifico delle tecnologie richieste. Le certificazioni sono considerate equivalenti a corsi universitari specialistici di pari contenuto formativo e ad esperienze di lavoro specialistiche certificate tramite dichiarazioni e referenze di clienti finali contattabili e disponibili a verifica.