



Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale

DIREZIONE GENERALE PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA COMUNICAZIONE
Divisione III – Reti di Comunicazione e Centro Servizi Informatici

GARA

PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI

HELP DESK E CONDUZIONE DI

PROCESSI INFORMATICI

Allegato C

Profili Professionali

Conduzione e gestione sistemi per le figure professionali riferite al codice :

- SYS1

Il profilo di massima richiesto è quello riportato nella tabella che segue le singole specializzazioni sono descritte per ogni singolo profilo.

Riferimento SYS1 Sistemista Microsoft di alto profilo

Codice	SYS1
Titolo di studio	Laurea/Diploma
Esperienza nel settore ICT	Se laurea: almeno 6 anni di esperienza Se diploma: almeno 8 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	Se laurea: almeno 5 anni di esperienza Se diploma: almeno 8 anni di esperienza
Competenze professionali	<p>Consolidata esperienza nella conduzione di progetti complessi. E' un System Engineer di elevato profilo con esperienza di gestione degli ambienti Microsoft Windows 2000/2003, che è in grado di supportare, ottimizzandone e personalizzandone l'uso.</p> <p>Ha una approfondita conoscenza dell'infrastruttura Active directory.</p> <p>Monitora il buon funzionamento delle infrastrutture con particolare</p> <p>Disegna, implementa e coordina le soluzioni per assicurare, relativamente all'hardware e al software di base e di ambiente, il livello accettabile di integrazione dei sistemi.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello ed è in grado di gestire anomalie complesse attraverso la creazione e diffusione di apposite patch.</p> <p>Realizza la documentazione tecnica.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese.</p> <p>Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel progetto.</p> <p>E' in grado di supportare il resto del gruppo di conduzione sulla risoluzione di problematiche complesse.</p> <p>.</p>
Ambienti operativi	Windows 2000, 2003, MOM, ISA
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
DBMS	Conoscenza di base di un RDBMS di mercato (Oracle, SQL Server)
Reti	TCP-IP

Riferimento HD1

Codice	HD1
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	Almeno 2 anni
Esperienza nel profilo proposto	Almeno 2 anni
Competenze professionali	<p>Assicura la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza dell'Help Desk dell'Amministrazione.</p> <p>Provvede all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza.</p> <p>Effettua la problem determination.</p> <p>Assegna la priorità al problema.</p> <p>Risolve i problemi ricorrenti, nonché quelli di non elevata complessità.</p> <p>Smista alle strutture di assistenza specifiche la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello.</p> <p>Controlla i processi di risoluzione attivati e ne verifica gli esiti.</p> <p>Rendiconta l'utente sullo stato dell'intervento.</p> <p>Chiude tutti gli interventi anche quelli smistati ad altre strutture di servizio.</p> <p>Risponde a domande o richieste di informazioni ovvero richieste circa le modalità di utilizzo di componenti tecnologiche previste per l'Amministrazione in merito ad hardware, software di base e d'ambiente, software per la produttività individuale, rete locale ed in generale su tutti i servizi di automazione.</p> <p>Assiste gli utenti nell'esecuzione delle procedure applicative dell'Amministrazione.</p>
Ambienti operativi	<p>Conoscenza S.O. Windows 2000</p> <p>Conoscenza S.O. Windows XP, 2003/2000</p> <p>Conoscenza Ambiente applicativo Amministrazione</p> <p>Utilizza la tecnologia di supporto al servizio di Help Desk relativamente alla gestione delle chiamate.</p>
Architetture	Architetture Client-Server.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	<p>Microsoft Office avanzato</p> <p>Microsoft Internet Explorer.</p>
Reti	Conoscenze di base TCP-IP

Sintesi del Profilo	<p>Conoscenza tecnica delle piattaforme tecnologiche dell'Amministrazione oggetto del servizio di Help Desk (Sistemi Operativi, servizi di rete).</p> <p>Buona predisposizione al rapporto interpersonale, per capire le problematiche degli utenti e prodigarsi per individuare le possibili soluzioni.</p>
---------------------	--

Riferimento HD2

Codice	HD2
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	Almeno 1 anno
Esperienza nel profilo proposto	Almeno 1 anno
Competenze professionali	<p>Riceve le richieste d'intervento dal servizio di Help desk di 1° livello o direttamente dai responsabili tecnici dell'Amministrazione. Le risorse svolgeranno l'attività e saranno impiegate per tutte le attività di supporto on-site, come ad esempio installazione/reinstallazione pc client, verifiche sulle configurazioni, supporto agli spostamenti, ecc..</p> <p>Deve avere una approfondita conoscenza dei sistemi operativi "client" è in grado di risolvere tutte le problematiche ed assicurarne il buon funzionamento effettuano interventi per gestire i cambiamenti di configurazione.</p> <p>Segnala all'Help desk di primo livello l'avvenuta chiusura degli interventi assegnati.</p> <p>Deve avere una buona attitudine all'individuazione di eventuali problemi (rete, posta elettronica, ecc.) al fine di segnalare proattivamente gli stessi, assicurando così un buon livello di prevenzione.</p> <p>Buona predisposizione al rapporto interpersonale, per capire le problematiche degli utenti e prodigarsi per individuare le possibili soluzioni.</p>
Ambienti operativi	<p>Conoscenza approfondita S.O. Windows 2000/XP/Vista</p> <p>Conoscenza della suite di prodotti Microsoft Office</p>
Architetture	Architetture Client-Server.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	<p>Microsoft Office avanzato</p> <p>Microsoft Internet Explorer.</p>
Reti	Conoscenze di base TCP-IP

Conduzione e gestione sistemi per le figure professionali riferite al codice :

- SE1

Il profilo di massima richiesto è quello riportato nella tabella che segue le singole specializzazioni sono descritte per ogni singolo profilo.

Sistemisti di gestione ambiente Windows

Codice	SE1
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	almeno 6 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	almeno 2 anni di esperienza
Competenze professionali	<p>E' un System Engineer con esperienza di gestione degli ambienti Microsoft Windows 2000/2003, che è in grado di supportare, ottimizzandone e personalizzandone l'uso.</p> <p>Ha una approfondita conoscenza dell'infrastruttura Active directory.</p> <p>Disegna, implementa e coordina le soluzioni per assicurare, relativamente all'hw e al sw di base e di ambiente, il livello accettabile di integrazione dei sistemi.</p> <p>Effettua le attività di conduzione e gestione dei sistemi informatici in termini di interventi sistemistici orientati alla manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria dei sistemi di elaborazione.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello ed è in grado di gestire anomalie complesse. Realizza la documentazione tecnica.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese.</p> <p>Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	Conoscenza approfondita MS Exchange Windows 2003/2007
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	Office Microsoft Internet Explorer
Reti	TCP-IP

Conduzione e gestione sistemi per le figure professionali riferite al codice :

- SE2

Il profilo di massima richiesto è quello riportato nella tabella che segue le singole specializzazioni sono descritte per ogni singolo profilo.

Sistemista di gestione (ambiente Windows e Network)

Codice	SE2
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	almeno 4 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	almeno 2 anni di esperienza
Competenze professionali	<p>System/Network Engineer, in grado di operare in ambienti CISCO e Microsoft Windows 2000/2003 Server Certificato CISCO CCNA</p> <p>E' un System Engineer con esperienza di gestione degli ambienti Microsoft Windows 2000/2003, che è in grado di supportare, ottimizzandone e personalizzandone l'uso.</p> <p>Conosce l'infrastruttura Active directory.</p> <p>Ha conoscenza approfondita dei protocolli, infrastrutture di rete 3Com/Cisco. Conosce le metodologie per la gestione di apparati di sicurezza perimetrale (firewall), esperienza nella gestione di centrali VOIP.</p> <p>Effettua le attività di conduzione e gestione dei sistemi informatici in termini di interventi sistemistici orientati alla manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria dei sistemi di elaborazione con particolare conoscenza dei problemi di networking.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello ed è in grado di gestire anomalie complesse attraverso la creazione e diffusione di apposite patch.</p> <p>Realizza la documentazione tecnica.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese.</p> <p>Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	Conoscenza approfondita ISA Server, Windows 2000, 2003
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	Office Microsoft Internet Explorer

Reti	CISCO CCNA TCP-IP
------	-------------------

Riferimento NE1 Sistemista Networking

Codice	NE1
Titolo di studio	Laurea/Diploma
Esperienza nel settore ICT	Se laurea: almeno 6 anni di esperienza Se diploma: almeno 8 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	Se laurea: almeno 5 anni di esperienza Se diploma: almeno 6 anni di esperienza
Competenze professionali	<p>Certificato Cisco CCNP con esperienza di gestione o la progettazione dei sistemi informatici di rete. Implementa e coordina le soluzioni per assicurare il corretto funzionamento dei dispositivi di rete e delle connessioni LAN/WAN, in grado di operare in piena autonomia sulle installazioni e configurazioni di detti apparati.</p> <p>Effettua le attività di conduzione e gestione degli apparati di rete in termini di interventi sistemistici orientati alla manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria.</p> <p>E' in grado di operare e configurare con strumenti complessi quali analizzatori di protocollo e tool di controllo rete.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello.</p> <p>Ha conoscenza approfondita dei protocolli, infrastrutture di rete 3Com/Cisco. Specializzato nella gestione di apparati di sicurezza perimetrale (firewall), esperienza nella gestione di centrali VOIP.</p> <p>Ha competenza sui prodotti IDS/IPS ha buona conoscenza del prodotto Microsoft ISA Server.</p> <p>Buona conoscenza delle problematiche operative dei sistemi oggetto del servizio.</p> <p>Realizza la documentazione tecnica.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese.</p> <p>Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	Ottima Conoscenza Windows 2000, 2003
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
Reti	TCP-IP
Certificazione	Certificato Cisco CCNP
Sintesi del Profilo	Effettua la gestione operativa o la configurazione delle apparecchiature e dei dispositivi di rete dell'Amministrazione (ivi compresi i dispositivi di sicurezza), nell'ambito della normale conduzione delle apparecchiature e dei sistemi informativi e nel rispetto dei contratti di manutenzione stipulati tra l'Amministrazione e le diverse società fornitrici dei servizi di assistenza tecnica di base.

	<p>Opera in piena autonomia per l'installazione e la configurazione degli apparati di rete CISCO/3COM su specifiche di progetto esecutivo, nonché nella gestione dell'intera rete, coordinando eventualmente in installazioni complesse i sistemisti di rete junior o altre figure professionali quali sistemisti di S.O. o responsabili di cantiere.</p> <p>Effettua le attività di amministrazione degli apparati dell'Amministrazione, controllando proattivamente le transazioni operative e le prestazioni offerte dalla rete dell'Amministrazione.</p> <p>Effettua la gestione delle reti LAN delle diverse sedi, per mantenere in perfetta operatività le reti.</p> <p>Dispone delle informazioni legate alla funzionalità ed al modificarsi delle componenti e dei sistemi collegati. Utilizza gli strumenti di gestione implementati dall'Amministrazione.</p> <p>Rappresenta un ulteriore livello di competenza per il servizio di Help Desk, effettuando il problem determination e il problem solving delle problematiche complesse, con particolare riguardo a quelle relative alla rete, non risolte al secondo livello.</p> <p>Gestisce la banca dati degli interventi con fini statistici (rilevazione errori sistematici).</p>
--	---

Sistemista di supporto gestione prodotti di backup riferita al codice :

- BK1

Il profilo di massima richiesto è quello riportato nella tabella che segue le singole specializzazioni sono descritte per ogni singolo profilo.

Riferimento BK1 Sistemista Gestione Backup

Codice	BK1
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	almeno 6 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	almeno 3 anni di esperienza

Competenze professionali	<p>E' un System Engineer con esperienza di gestione degli ambienti Microsoft Windows 2000/2003, che è in grado di supportare, ottimizzandone e personalizzandone l'uso.</p> <p>Ha conoscenza di base dei sistemi Database (SQL) e Mail Server (Exchange).</p> <p>Ha competenze specialistiche sui prodotti di Backup Legato Networker e CA Brighstore di cui è in grado di effettuare le attività di installazione, la configurazione e gestione, è in grado di garantire il restore dei sistemi.</p> <p>Si occupa principalmente di assicurare che i piani di backup dei sistemi siano conformi alle specifiche definite dall'Amministrazione, assicura il salvataggio, l'integrità, e la sicurezza dei dati salvati dai sistemi di backup.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello ed è in grado di gestire anomalie complesse.</p> <p>Realizza la documentazione tecnica e propone modifiche e migliorie sul backup planning e sul piano di disaster recovery dell'Amministrazione.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese.</p> <p>Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	prodotti di Backup Legato Networker e CA Brighstore
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	Office
Reti	TCP-IP

Riferimento Sistemista Gestione Antivirus

Codice	SC1
Titolo di studio	Diploma
Esperienza nel settore ICT	almeno 3 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	almeno 2 anni di esperienza

Competenze professionali	<p>Sistemista di gestione dei prodotti Antivirus dell'Amministrazione con preparazione specialistica sui prodotti antivirus McAfee client e server tramite server EPO nonché del prodotto di antivirus di posta Antigen/Forefront for exchange e sui sistemi di antispam Symantec. In grado di operare in ambienti Microsoft Windows 2000/2003 Server nonché sulle piattaforme client. E' in grado di creare, modificare le varie policy di antivirus necessari ai vari sistemi, ha una buona conoscenza sulle metodologie da implementare per garantire per quanto di competenza la sicurezza dei sistemi e la loro protezione da virus, worm, spam, ecc.</p> <p>Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello. Realizza la documentazione tecnica. Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese. Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	Specializzato McAfee – Antigen/Forefront - Symantec
Architetture	Architetture Client/Server. Sistemi di centralizzazione della gestione antivirus
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	Office
Reti	TCP-IP

Riferimento DB1 Sistemista di gestione Ambiente Database

Codice	DB1
Titolo di studio	Laurea/Diploma
Esperienza nel settore ICT	Se laurea: almeno 6 anni di esperienza Se diploma: almeno 8 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	Se laurea: almeno 3 anni di esperienza Se diploma: almeno 5 anni di esperienza
Competenze professionali	<p>Disegno, installazione, configurazione gestione base dati relazionali, è in grado di installare, configurare, gestire ed effettuare il tuning di sicurezza e di performance dei prodotti Microsoft SQL 2000/2005, sia in ambiente stand alone che in ambiente cluster.</p> <p>Ha una approfondita conoscenza dell'ambiente Windows server.</p> <p>Assicura unitamente alle risorse impiegate per la parte di backup la consistenza ed integrità dei dati.</p>
Ambienti operativi	Microsoft SQL Server 2000/2005 - Windows 2003
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
DBMS	Microsoft SQL Server 2000/2005
Linguaggi, tool e strumenti di produttività individuale	Office, RDBMS e relativi tools.
Reti	TCP/IP

Descrizione delle specializzazioni:**SYS1**

conoscenza approfondita infrastruttura Active directory, implementazione e gestione Group Policy, DNS, DHCP, exchange, ecc. è in grado di effettuare la configurazione di servizi di clustering, NLB, esperto in analisi dei problemi e del funzionamento dei servizi di File Server, IIS, sicurezza ed hardening dei sistemi.

Gestione dei servizi Microsoft WSUS. E' in grado di fornire un supporto di elevato profilo per il gruppo di conduzione per la risoluzione di problematiche di particolare rilevanza.

Inoltre rispetto a quanto previsto nel "profilo di massima" sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico l'eventuale possesso da parte della risorsa "offerta" della certificazione Microsoft MCSE Windows 2003 ed ogni altra certificazione aggiuntiva inerente il profilo e la mansione professionale richiesta.

SE1

conoscenza approfondita infrastruttura Active directory, e sul prodotto Microsoft Exchange Server 2000/2003, per installazione, configurazione ed amministrazione di MS Exchange.

Installa, configura, effettua la gestione e la conduzione operativa del sistema di Mail (Microsoft Exchange Mail Server) dell'Amministrazione, effettua le attività di amministrazione del sistema di mail dell'Amministrazione, controllandone proattivamente le transazioni operative e le prestazioni offerte. Configurazione servizi di clustering, NLB, esperto in analisi dei problemi e del funzionamento dei servizi di File Server, IIS, sicurezza ed hardening dei sistemi.

Ha competenza sul prodotto antivirus di posta Antigen for exchange ne controlla il funzionamento e l'integrazione con il sistema di posta elettronica.

Dispone delle conoscenze tecniche necessarie a supportare eventuali upgrade di prodotto Utilizza gli strumenti di gestione e monitoring implementati dall'Amministrazione.

Inoltre rispetto a quanto previsto nel "profilo di massima" sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico l'eventuale possesso da parte della risorsa "offerta" di certificazione Microsoft MCP sul prodotto Microsoft Exchange Server 2003 ed ogni altra certificazione aggiuntiva inerente il profilo e la mansione professionale richiesta.

SE2

Figura professionale con elevata conoscenza dei sistemi di rete.

Deve essere in grado di installare, configurare, gestire i prodotti Microsoft ISA Server 2000/2004, gestire e configurare comunicazioni vpn, protocollo ipsec, ecc.

Certificata CISCO CCNA.

Inoltre rispetto a quanto previsto nel "profilo di massima" sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico l'eventuale possesso da parte della risorsa "offerta" della certificazione Microsoft MCP sul prodotto Microsoft ISA

Server 2000 o 2004 ed ogni altra certificazione aggiuntiva inerente il profilo e la mansione professionale richiesta.

BK1

Figura professionale con elevata conoscenza dei prodotti di backup Legato Networker e CA Brighstore sia nelle configurazioni standard che enterprise con particolare riguardo alle infrastrutture distribuite.

Rispetto a quanto previsto nel "profilo di massima" sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico l'eventuale possesso da parte della risorsa "offerta" della certificazione specifica di uno o di entrambi i prodotti o l'aver frequentato specifici corsi di formazione sui prodotti ed ogni altra certificazione aggiuntiva inerente il profilo e la mansione professionale richiesta.

.

DB1

conoscenza specialistica sui prodotti Microsoft SQL Server 2000/2005, è in grado di operare sugli ambienti Storage area Network, ha una buona conoscenza dell'infrastruttura Active directory Windows 2003.

Rispetto a quanto previsto nel "profilo di massima" sarà valutata come preferenziale nell'assegnazione del punteggio tecnico il possesso da parte della risorsa "offerta" della certificazione MCITP Database Administrator su SQL 2005 ed ogni altra certificazione aggiuntiva inerente il profilo e la mansione professionale richiesta.

.

Punto 4.3 del Capitolato tecnico Servizi di Consulenza Sistemistica a Richiesta

Sistemista ambiente Linux/Unix/Sun Solaris

Codice	SI 1
Titolo di studio	Laurea/Diploma
Esperienza nel settore ICT	Se laurea: almeno 3 anni di esperienza Se diploma: almeno 4 anni di esperienza
Esperienza nel profilo richiesto	almeno 3 anni di esperienza

Competenze professionali	<p>Sistemista con preparazione specialistica su ambiente Sun Solaris/Linux/Unix/ in particolare per quanto riguarda l'installazione, la configurazione e la gestione di Apache, Bind, Squid ed FTP server, configurazione ed amministrazione quotidiana di server FTP, NNTP, NFS, RDBMS (Postgresql, mysql), deve essere in grado di effettuare l'hardening e la messa in sicurezza.</p> <p>Dovrà assicurare l'assistenza sistemistica all'infrastruttura del protocollo informatico dell'Amministrazione.</p> <p>Buona Conoscenza e uso quotidiano di vari linguaggi di programmazione, scripting, etc, tra cui C/C++, python, scripting BASH (Shell UNIX in generale), PHP, HTML, DTML, SQL, etc. e librerie di vario tipo (GTK, LIBGNOME, ncurses, etc.)</p> <p>Deve possedere inoltre una buona conoscenza dei sistemi operativi Windows Server e saper lavorare in ambiente misto anche tramite l'utilizzo di Samba. Ha competenze di problem determination e problem solving di alto livello. Realizza la documentazione tecnica.</p> <p>Capacità di leggere e comprendere documentazione tecnica anche in lingua inglese. Capacità di mantenere buone relazioni con le risorse umane, interne ed esterne, impegnate nel servizio.</p>
Ambienti operativi	Conoscenza approfondita sistemi Linux/Unix/Solaris
Architetture	Architetture Client/Server. Architetture Web Based – Internet/Intranet.
Linguaggi, Tool e strumenti di produttività individuale	Office
Reti	TCP-IP