



**SERVIZIO DI MANUTENZIONE CONSERVATIVA, GESTIONE, ASSISTENZA TECNICA E DI PRESIDIO ON-SITE
PER I SISTEMI MULTIMEDIALI E DI STREAMING, DEGLI IMPIANTI AUDIOVISIVI, DOMOTICI E DI
VIDEOCOMUNICAZIONE DI ATENEO.**

Codice Identificativo Gara – CIG 9180669FB6

ALLEGATO 2 – PROFILI PROFESSIONALI

INDICE

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI	2
1.1. Tecnico di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali	2
1.2. Coordinatore di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali	4
1.3. Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali	6
2. SCHEMA PER LA PRESENTAZIONE DEI CURRICULA	9

1. DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Le figure professionali proposte per lo svolgimento dei servizi oggetto della procedura dovranno rispettare i profili di seguito descritti. Si precisa che la cultura equivalente può corrispondere a 2 anni di esperienza lavorativa addizionale nell'ambito richiesto.

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 l'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore si impegna ad impiegare, per l'erogazione dei servizi, risorse professionali in possesso delle certificazioni previste nell'accordo e nelle quantità indicate.

I curricula vitae del personale da impiegare nei vari servizi dovranno essere resi disponibili alla Committente secondo quanto previsto, rispettando il template riportato al paragrafo 2.

1.1. Tecnico di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali

Qualifica professionale	Tecnico di presidio assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Titolo di studio	Diploma di perito informatico, elettronico, elettrotecnico o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 1 anno nell'ambito dei servizi di assistenza e manutenzione di impianti domotici e multimediali.
Lingua	Piena padronanza della lingua italiana parlata e scritta, auspicabile la comprensione della lingua inglese.
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> - Conduzione di impianti e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale; - Interazione e relazione con gli utenti, assistenza nell'utilizzo degli impianti audio, video e domotici; - Utilizzo strumenti informatici di base per l'interazione con utenti, l'organizzazione e per la redazione di report; - Autonomia nello svolgimento dei compiti previsti richiedenti specifiche conoscenze tecnico-pratiche specializzate, anche con l'utilizzo di mezzi e supporti tecnologici avanzati; - Diagnosi malfunzionamenti e ripristino operatività di impianti e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale.
Abilitazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento di attività ad altezze superiori ai 2 metri (c.d. lavori in quota) - Utilizzo degli strumenti e dei dispositivi necessari all'espletamento delle attività previste (compresi trapani, avvitatori, saldatori a stagno, ...)

Qualifica professionale	Tecnico di presidio assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Conoscenze base in ambito informatico / applicativo, uso autonomo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi Operativi Microsoft, Mac OS, Linux e mobili Android, iOS; - Servizi della suite cloud Google (Calendar, Drive, Gmail, Sheets, ...); - Strumenti di remote desktop control; - Strumenti di ticketing; - Principali prodotti software di informatica individuale, ad es.: <ul style="list-style-type: none"> o suite MS Office, MS SharePoint, ecc. o web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).
Conoscenze base in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> - Concetti e finalità di: indirizzi IP, subnet, gateway, DNS, autenticazione 802.1x, VPN, VLAN, POE/POE+; - Configurazioni delle impostazioni di rete dei dispositivi e diagnostica malfunzionamenti.
Conoscenze base in ambito domotico	<ul style="list-style-type: none"> - Conduzione operativa e diagnostica sistemi domotici di controllo (Crestron, Extron, Kramer); - Gestione sistemi centralizzati di monitoraggio e comando (Crestron Fusion, Kramer Site-Ctrl).
Conoscenze base in ambito audiovisivo	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di segnali audio e video, caratteristiche e limiti; - Tipologie di cablaggio, verifiche e ripristini connettività; - Sistemi di amplificazione sonora, dimensionamento, cablaggio, regolazione e verifiche; - Digital Signal Processor (DSP); - Matrici audio/video, presentation switcher; - Video scaler; - Media converter; - Proiettori e monitor anche con funzionalità interattive.

1.2. Coordinatore di presidio on-site assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali

Qualifica professionale	Coordinatore di presidio assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Titolo di studio	Diploma di perito informatico, elettronico, elettrotecnico o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 1 anno nell'ambito dei servizi di assistenza e manutenzione di impianti domotici e multimediali in contesto complesso con più operatori e su più sedi.
Lingua	Piena padronanza della lingua italiana parlata e scritta, auspicabile la comprensione della lingua inglese.
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> - Esperienza nella gestione e coordinamento di risorse umane - Esperienza nell'organizzazione di turni e coperture, nella programmazione delle attività e nel controllo del loro stato di avanzamento - Gestione delle interazioni, riguardo alle competenze ed alle responsabilità del settore di competenza, nei confronti degli ambiti applicativi, di rete e sistemistici; - Supporto alla redazione e controllo di procedure, di specifiche tecniche, di manuali operativi e di rapporti statistici sui servizi; - Conduzione di impianti e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale; - Interazione e relazione con gli utenti, assistenza nell'utilizzo degli impianti audio, video e domotici; - Utilizzo strumenti informatici di base per l'interazione con utenti, l'organizzazione e per la redazione di report; - Autonomia nello svolgimento dei compiti previsti richiedenti specifiche conoscenze tecnico-pratiche specializzate, anche con l'utilizzo di mezzi e supporti tecnologici avanzati; - Diagnosi malfunzionamenti e ripristino operatività di impianti e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale.
Abilitazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Svolgimento di attività ad altezze superiori ai 2 metri (c.d. lavori in quota) - Utilizzo degli strumenti e dei dispositivi necessari all'espletamento delle attività previste (compresi trapani, avvitatori, saldatori a stagno, ...)
Conoscenze base in ambito informatico / applicativo, uso autonomo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi Operativi Microsoft, Mac OS, Linux e mobili Android, iOS; - Servizi della suite cloud Google (Calendar, Drive, Gmail, Sheets, ...); - Strumenti di remote desktop control; - Strumenti di ticketing; - Principali prodotti software di informatica individuale, ad es.: <ul style="list-style-type: none"> o suite MS Office, MS SharePoint, ecc. o web browser (es. Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari).

Qualifica professionale	Coordinatore di presidio assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Conoscenze base in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> - Concetti e finalità di: indirizzi IP, subnet, gateway, DNS, autenticazione 802.1x, VPN, VLAN, POE/POE+; - Configurazioni delle impostazioni di rete dei dispositivi e diagnostica malfunzionamenti.
Conoscenze base in ambito domotico	<ul style="list-style-type: none"> - Conduzione operativa e diagnostica sistemi domotici di controllo (Crestron, Extron, Kramer), compreso il caricamento delle programmazioni e dei file di configurazione; - Gestione sistemi centralizzati di monitoraggio e comando (Crestron Fusion, Kramer Site-Ctrl).
Conoscenze base in ambito audiovisivo	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di segnali audio e video, caratteristiche e limiti; - Tipologie di cablaggio, verifiche e ripristini connettività; - Sistemi di amplificazione sonora, dimensionamento, cablaggio, regolazione e verifiche; - Digital Signal Processor (DSP); - Matrici audio/video, presentation switcher; - Video scaler; - Media converter; - Proiettori e monitor anche con funzionalità interattive.

1.3. Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali

Qualifica professionale	Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Titolo di studio	Diploma di perito informatico, elettronico, elettrotecnico o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni nell'ambito dei servizi di assistenza e manutenzione di impianti domotici e multimediali.
Lingua	Piena padronanza della lingua italiana parlata e scritta, comprensione della lingua inglese.
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomia nello svolgimento dei compiti previsti richiedenti specifiche conoscenze tecnico-pratiche specializzate, anche con l'utilizzo di mezzi e supporti tecnologici avanzati; - Conduzione di impianti complessi e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale; - Diagnosi malfunzionamenti e ripristino operatività di impianti complessi e apparecchiature audio, video e domotici sia in analogico che in digitale;
Abilitazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazioni attestanti il superamento di corsi di formazione ed aggiornamento rilasciati dai principali produttori di dispositivi domotici e audiovisivi (Crestron, Extron, Kramer, ...).
Conoscenze base in ambito informatico / applicativo	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo Sistemi Operativi Microsoft, Mac OS, Linux e mobili Android, iOS; - Strumenti di remote desktop control; - Active Directory e interrogazioni LDAP;
Conoscenze base in ambito networking	<ul style="list-style-type: none"> - Concetti e finalità di: indirizzi IP, subnet, gateway, DNS, autenticazione 802.1x, VPN, VLAN, POE/POE+; - Configurazioni delle impostazioni di rete dei dispositivi e diagnostica malfunzionamenti.
Conoscenze base in ambito domotico	<ul style="list-style-type: none"> - Configurazione e programmazione processori domotici di controllo (Crestron, Extron, Kramer, ...); - Configurazione e programmazione Crestron Fusion; - Configurazione e programmazione Kramer Site Ctrl.

Qualifica professionale	Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Conoscenze base in ambito audiovisivo	<ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di segnali audio e video, caratteristiche e limiti; - Tipologie di cablaggio, verifiche e ripristini connettività; - Sistemi di amplificazione sonora, dimensionamento, cablaggio, regolazione e verifiche; - Funzionamento e configurazione Digital Signal Processor (DSP); - Funzionamento e configurazione matrici audio/video, presentation switcher; - Funzionamento e configurazione proiettori e monitor anche con funzionalità interattive; - Funzionamento e configurazione video scaler; - Funzionamento e configurazione media converter; - Applicativi di configurazione e programmazione apparati audio e video (Crestron AVIA, Crestron Toolbox, Extron PCS, Extron DSP Configuration, Kramer k-Config, ...); - Attività di tuning applicativo e ottimizzazione; - Installazione, configurazione, customizzazione, tuning e troubleshooting degli strumenti di monitoring.

1.4. Esperto sistemi e infrastrutture di videoconferenza

Qualifica professionale	Tecnico di secondo livello assistenza e manutenzione sistemi domotici e multimediali
Titolo di studio	Diploma di perito informatico, elettronico, elettrotecnico o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 3 anni nell'ambito dei servizi di assistenza e manutenzione di impianti domotici e multimediali.
Lingua	Piena padronanza della lingua italiana parlata e scritta, comprensione della lingua inglese.
Esperienze consolidate	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosi malfunzionamenti e ripristino operatività di impianti di videoconferenza complessi; - Familiarità con servizi di assistenza dei Produttori e con le procedure di ripristino e/o sostituzione;
Abilitazioni	<ul style="list-style-type: none"> - Certificazioni attestanti il superamento di corsi di formazione ed aggiornamento rilasciati dai principali produttori di dispositivi, servizi e infrastrutture di videoconferenza (CISCO).
Conoscenze tecniche	<ul style="list-style-type: none"> - Installazione e configurazione apparati, servizi e infrastrutture complesse di videoconferenza; - Integrazione dell'infrastruttura di videoconferenza con i sistemi ed i servizi di Ateneo (autenticazione, firewall, routing, voip, archiviazione, streaming, ...)

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 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> <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>		