



## CITTÀ DI SESTO SAN GIOVANNI

MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE

### Settore Organizzazione, pianificazione strategica e risorse umane

## SCHEDA DESCRITTIVA DEL PROFILO PROFESSIONALE DI ESPERTO INFORMATICO – AREA DEGLI ISTRUTTORI

### Il contesto organizzativo

Il Comune di Sesto San Giovanni conta oltre 80 mila abitanti su un territorio che ha una superficie di 11.700.000 mq.

L'amministrazione comunale si avvale di circa 490 dipendenti in ruolo a tempo indeterminato (alla data del 31/12/2022), per la gestione diretta dei servizi ed il controllo delle funzioni affidate all'esterno.

Il dimensionamento organico quali-quantitativo è stato strutturato prevedendo un forte apporto delle funzioni manageriali, specialistiche e di ruoli impiegatizi dedicati a processi diversificati e rivolti all'utenza.

La macrostruttura comprende 3 aree, definite Strutture complesse, che sono le strutture di massimo livello e dimensione che rispondono direttamente agli Organi di Governo dell'Ente ed hanno il compito di assicurare unitarietà all'attività programmatica, organizzativa ed operativa del Comune.

Nell'**area Strutturale** confluiscono: il Settore Organizzazione, pianificazione strategica e risorse umane e il Settore Economico finanziario e tributario.

Nell'**area dei Servizi ai cittadini e della comunicazione** confluiscono: il Settore Cultura - Biblioteche e il Settore Socio educativo - Politiche giovanili e del lavoro. Infine vi fa parte anche il Servizio supporto specialistico alle attività economico finanziarie dell'Area e Start up Sportello polifunzionale, il Servizio Demografico, statistico e ausiliario, nonché il Servizio gare e contratti.

Nell'**area Pianificazione, attuazione e gestione del territorio - Ambiente** confluiscono tutte le attività di carattere essenzialmente tecnico attinenti alle materie di progettazione e manutenzione, nello specifico: il Settore Territorio e lavori pubblici - ambiente, il Settore Edilizia Pubblica e Global Service - Verde, il Settore Servizi Cimiteriali ed infine il Settore Impiantistica sportiva e comunale - Project financing. All'interno di quest'Area è presente anche il Servizio Prevenzione e protezione.

Vi sono inoltre, un'area autonoma di Sicurezza e protezione civile, l'Avvocatura e il Settore autonomo Uffici Staff del Sindaco e della Giunta comunale - Ufficio di Gabinetto – Eventi sportivi e comunicazione.

Le Responsabilità della prevenzione della corruzione, trasparenza e privacy, degli Affari Istituzionali e del Coordinamento ICT gestito in appalto sono in capo al Segretario Generale.



Oltre ai Direttori di Area e ai Dirigenti di Settore, nell'Ente operano figure con incarichi di Elevata Qualificazione che operano all'interno dei diversi settori - servizi o in modo trasversale ad essi.

Le figure dirigenziali previste nell'Ente sono 9, di cui 3 Direttori di Area (struttura complessa). La direzione intermedia prevista si compone complessivamente di 37 Posizioni di Elevata Qualificazione. La sovrintendenza delle funzioni dei direttori/dirigenti e il coordinamento delle loro attività vengono svolti dal Segretario generale che esercita le funzioni attribuite dal D. Lgs. 267/2000.

Ogni anno la Giunta Comunale assegna gli obiettivi ai/alle Direttori/Direttrici formalizzandoli nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

La persona che si ricerca verrà inserita nell' ICT che garantisce il supporto tecnologico, infrastrutturale, in termini di sistema di Telecomunicazioni (TCL), di applicativi e integrazione dei sistemi informativi.

A capo dell' ICT è prevista un'Alta Specializzazione che presidia contemporaneamente il servizio agli utenti, la scelta di nuovi progetti e software da implementare e la supervisione e gestione dei fornitori.

### **Le attività**

L'esperto/a informatico sarà inserito/a in un team di lavoro in fase di costruzione e dovrà operare con sufficiente autonomia nell'ambito della struttura informatica dell'Ente.

La figura cercata si interfaccia:

- all'interno, con le figure operative che presidiano lo sviluppo di nuovi servizi applicativi e il loro dispiegamento all'interno dell'Ente, con coloro che gestiscono il Servicedesk di primo livello e con il responsabile della rete informatica dell'Ente
- all'esterno, con fornitori, responsabili della manutenzione evolutiva e correttiva degli applicativi. Inoltre interviene, prevalentemente come secondo livello tecnico, rispetto ai soggetti che usufruiscono dei servizi on line.

La figura ricercata è in grado di:

- recepire gli obiettivi e la strategia generale del servizio ICT
- eseguire e/o supportare adeguatamente l'installazione e l'aggiornamento dei servizi oggetto di dispiegamento all'interno dell'Ente, siano essi sviluppati da strutture interne, o acquisiti esternamente, anche in ambienti virtualizzati
- pianificare il lavoro di installazione, in modo da minimizzare i disservizi per l'Ente
- ricevere, analizzare e dare tempestivo feedback, secondo gli SLA assegnati, in merito a segnalazioni relative a allarmi, avvertimenti, malfunzionamenti
- operare a seconda delle necessità, in autonomia, o in sinergia con i colleghi del servizio ICT, per identificare le soluzioni, tracciare gli incidenti e analizzare i problemi, attuare la risoluzione degli stessi seguendo la metodologia ITIL V3 e/o V4
- produrre all'occorrenza relazioni tecniche, e/o documentazioni, specifiche relative alla propria attività
- collaborare con i responsabili delle procedure per lo sviluppo e la messa a punto delle piattaforme tecnologiche e degli applicativi
- supportare la negoziazione dei contratti con fornitori esterni relativamente agli aspetti tecnici per stabilire il livello di servizio richiesto in ottica di una riduzione dei costi di esercizio e miglioramento delle prestazioni del sistema
- valutare e suggerire miglioramenti generali, modifiche di capacità, disposizioni e procedure tecniche di emergenza e di ripristino come richiesto
- essere al corrente dei requisiti operativi, in particolare per ciò che attiene ai livelli di servizio, la disponibilità, i tempi di risposta, la sicurezza e i tempi di ripristino dei sistemi e dei servizi.

- prendere parte alle attività di controllo e monitoraggio del sistema informativo, alla raccolta dei dati, all'analisi dei livelli di servizio; utilizzare gli strumenti di sistema per investigare, diagnosticare e risolvere problemi e per determinare il carico di lavoro del sistema, preparando proposte per il miglioramento, verificare i rapporti relativi a violazioni di regole, eseguire l'analisi dei Log generati da processi automatici e sistemi di controllo e monitoraggio
- garantire l'integrità dei dati, dei sistemi e dei servizi implementando specifiche tecnologie e procedure di backup, restore e test
- preparare procedure tecniche per gestire le varie tipologie di "Service Operation" e "Service Transition" nonché i piani di emergenza e le conseguenti procedure di ripristino dei dati, dei sistemi e dei servizi.

## **Strumenti**

La figura ricercata è in grado di utilizzare software per:

- la virtualizzazione di sistemi informatici sia a livello client che server
- il monitoraggio delle prestazioni di sistemi complessi
- la pianificazione e la verifica della corretta esecuzione dei backup e dei restore di dati
- le interrogazioni di database
- la gestione delle richieste di assistenza
- la gestione per l'assistenza remota

## **Conoscenze**

Per il profilo cercato, è considerata indispensabile la conoscenza tecnica:

- dei sistemi operativi Linux e/o Windows a livello server
- dei software di virtualizzazione più diffusi con particolare riferimento a VMware, Oracle VM Server
- del linguaggio SQL per interrogazioni dei database
- degli application server più diffusi
- dell'hardware dei sistemi server
- della tecnologia delle reti con particolare riferimento a reti LAN, WAN, VPN
- delle metodologie e tecnologie per la sicurezza e la protezione dei dati con particolare riferimento a sistemi di backup, firewall, antivirus, encryption
- architetture dei sistemi di elaborazione, reti di calcolatori e sistemi distribuiti
- virtualizzazione server e client (piattaforma VMware)
- software a codice sorgente aperto (open source)
- sistemi distribuiti di autenticazione di identità e avvevsi
- nozioni architetture su PagoPa

A livello amministrativo:

- ordinamento degli enti locali
- codice della Amministrazione Digitale
- codice in materia di protezione dei dati personali (GDPR)

## **Competenze**

- flessibilità di pensiero e tolleranza allo stress al fine di elaborare i problemi in modo funzionale alle necessità dei diversi servizi e degli utenti e per rispondere positivamente in situazioni di variabilità, incertezza e turbolenza
- capacità di analisi, attenzione al dettaglio, studio, ricerca, approfondimento e costante aggiornamento nell'ambito di riferimento

- problem-solving: analisi dei problemi e iniziativa nel percorso risolutivo per dare supporto agli utenti interni su sistemi di competenza
- capacità nella programmazione e gestione dei vari sistemi operativi e relativi metodi per affrontare i problemi, sull'ottimizzazione delle prestazioni, sull'integrazione tra piattaforme diverse
- relazione e comunicazione con particolare orientamento alla comunicazione interpersonale ed espresse sul versante della comunicazione interna ed esterna
- capacità di assumere un approccio collaborativo ai contesti di progetto, del proprio gruppo di lavoro e disponibilità di lavorare in gruppo anche a livello intersettoriale
- buon orientamento al servizio e all'utente interno con un'ottima capacità di condivisione delle competenze e conoscenze