

“Requisiti ed aggiornamento professionale del personale impiegato nell’erogazione del servizio manutenzione ed assistenza tecnica sulle tecnologie informatiche”

Il personale tecnico che avrà il compito di erogare il servizio di cui al presente Capitolato Tecnico, dovrà possedere gli skill descritti nei paragrafi seguenti.

❖ Tecnici per i servizi di installazione e manutenzione dei beni noleggio e di manutenzione dei beni di proprietà

Il personale tecnico adibito al servizio di manutenzione dell’hardware deve possedere:

1. un’esperienza di almeno 5 anni nel settore specifico
 - buona conoscenza tecnica dell’hardware con specializzazione sui prodotti maggiormente diffusi nelle AASSLL, in particolare:
 - per i PC e i notebook: HP, IBM, Fujitsu-Siemens, DELL, Acer, Olidata, Sony, Asus, Toshiba e assemblati
 - per le stampanti: Lexmark, Epson, Samsung, Fujitsu, Zebra, Brother, HP, Canon, Ricoh, Kyocera
 - buona conoscenza degli strumenti software di produttività individuale
 - buona conoscenza dei sistemi operativi con specializzazione sui prodotti maggiormente diffusi nelle AASSLL, in particolare: Microsoft Windows 8, 7, XP
2. autonomia operativa e attitudine alla collaborazione e allo spirito di iniziativa
3. cellulare e auto di proprietà e gestione della ditta fornitrice

Le conoscenze richieste dovranno essere dimostrate attraverso la presentazione di attestati di partecipazione a corsi di formazione e/o certificazioni rilasciate direttamente dai brand degli hardware e dei software indicati ai punti precedenti.

❖ Tecnici per il servizio di call center

Il personale tecnico adibito al servizio di call center presente in loco deve possedere:

1. un’esperienza di almeno 3 anni nel settore specifico
2. ottima conoscenza dei sistemi operativi Microsoft
3. buona conoscenza dei software Microsoft Exchange, Outlook Active Directory, Lotus Notes, ZIMBRA, Microsoft Office, OpenOffice, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla, Acrobat Reader, dei software antivirus ed antispyware
4. autonomia operativa e attitudine alla comunicazione, alla collaborazione e allo spirito di iniziativa

Le conoscenze richieste dovranno essere dimostrate attraverso la presentazione di attestati di partecipazione a corsi di formazione e/o certificazioni inerenti ai brand e ai software indicati ai punti precedenti.

❖ Risorsa per il supporto alla gestione dell’asset tecnologico

La persona adibita al servizio di gestione dell’asset tecnologico deve avere ottima capacità di utilizzo dei principali software applicativi di office automation: Microsoft Office, Lotus Notes

La ditta aggiudicataria dovrà garantire il subentro nei contratti di lavoro facenti capo agli attuali appaltatori per n. 1 persona con contratto di collaboratore a progetto.

❖ Tecnici per assistenza e attività di IMAC

Il personale tecnico presente in loco adibito al servizio di assistenza, installazione e configurazione dei PDL, deve possedere:

1. esperienza di almeno 5 anni nel settore specifico

2. buona conoscenza tecnica dell'hardware con specializzazione sui prodotti maggiormente diffusi nelle AASSLL: HP, IBM, Fujitsu-Siemens, DELL, Acer, Olidata, Sony, Asus, Toshiba, Lexmark, Epson, Samsung, Fujitsu, Zebra, Brother, hP, Canon, Ricoh, Kyocera
3. ottima conoscenza dei sistemi operativi Microsoft
4. buona conoscenza dei software Microsoft Exchange, Outlook Active Directory, Lotus Notes, ZIMBRA, Microsoft Office, OpenOffice, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla, Acrobat Reader, dei software antivirus ed antispam
5. autonomia operativa e attitudine alla collaborazione e allo spirito di iniziativa
6. cellulare e auto di proprietà e gestione della ditta fornitrice

Le conoscenze richieste dovranno essere dimostrate attraverso la presentazione di attestati di partecipazione a corsi di formazione e/o certificazioni inerenti ai brand e ai software indicati ai punti precedenti.