

CURRICULUM VITAE

RAFAEL GJOKA

PROFILO PROFESSIONALE

Sono Responsabile dell'Ufficio ICT presso Consorzio Nazionale Servizi dove dirigo lo sviluppo e la gestione dell'infrastruttura IT, assicurandone la funzionalità, la qualità, l'evoluzione, la sicurezza e l'aderenza alle norme. Ho maturato esperienza nella gestione di progetti di espansione ed innovazione tecnologica, nel monitoraggio delle aree di rischio, nell'identificazione ed implementazione di nuove soluzioni per rispondere al meglio alle prospettive evolutive del business. Ho sviluppato competenze professionali specifiche nelle aree di governance dei Sistemi Informativi, compliance ICT, sicurezza e audit, che ho conseguito grazie a percorsi formativi di alto livello. La propensione all'innovazione e lo spirito d'iniziativa, uniti ad un carattere determinato e alle capacità di mediazione, mi permettono di operare facilmente in contesti complessi, in cui sono coinvolte più funzioni ed interlocutori, per trovare le migliori soluzioni progettuali.

ESPERIENZE PROFESSIONALI

Da **RESPONSABILE UFFICIO ICT**
Settembre **CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI**
2016 Consorzio cooperativo operante nel campo dei servizi.
Dipendenti: >115 Fatturato: 716 Mln €

Principali Responsabilità

- Elaborazione degli obiettivi e delle strategie dell'ufficio ICT in coerenza con gli obiettivi e le linee di sviluppo aziendali;
- Proposizione, selezione e implementazione delle tecnologie adatte alle strategie ed esigenze aziendali;
- Pianificazione dell'implementazione di nuovi sistemi ed elaborazione delle linee guida per le risorse ICT interne ed esterne;
- Definizione delle procedure per l'Ufficio ICT;
- Analisi e definizione dei processi aziendali in funzione della loro informatizzazione;
- In collaborazione con altri funzioni e uffici, individuazione delle criticità e proposizione dei sistemi e/o soluzioni;
- Garanzia della definizione e dell'applicazione delle policies di progettazione, approvvigionamento e gestione dei sistemi informativi aziendali;
- Garanzia della progettazione, implementazione e gestione dei sistemi informativi aziendali (infrastruttura di rete, server, sistemi operativi, gestione hardware e software e gestione della sicurezza) al fine di rendere sempre disponibili e performanti i servizi agli utenti del Consorzio;
- Conformemente alle policy definite e all'esigenza degli stakeholder, garanzia dell'allocazione delle risorse utili a garantire i livelli di servizio desiderati in termini di progettazione, implementazione e gestione sistemi;

Risultati Raggiunti

- ✓ Individuazione di aree di rischio e di criticità e risoluzione in tempi rapidi
- ✓ Avvio progetti di digitalizzazione e informatizzazione dei processi aziendali
- ✓ Avvio progetti di Business Intelligence e Data Management

**Dal Marzo
2014 a
Settembre
2016**

RESPONSABILE AREA IT

FONDAZIONE SCUOLE CIVICHE DI MILANO

Ente partecipato del Comune di Milano, di diritto privato, non profit operante nel campo della formazione.

Dipendenti:260 Fatturato:15 Mln €

Principali Responsabilità

- Direzione, gestione e sviluppo dell'Area in sintonia delle esigenze dell'organizzazione, dei dipartimenti e delle singole aree, della loro evoluzione a medio e lungo termine e dell'evoluzione tecnologica
- Identificazione, in collaborazione con altri reparti, delle aree di miglioramento perseguibili attraverso investimenti tecnologici e/o trasformazione dei processi esistenti, facendo leva sull'innovazione tecnologica
- Monitoraggio, identificazione e gestione delle aree di rischio nella gestione delle informazioni
- Individuazione delle attività e /o processi non-core che possono essere esternalizzati
- Supporto nella preparazione del Piano di Continuità Operativa e la preparazione e l'aggiornamento del piano di Disaster Recovery
- Sviluppo e mantenimento di un piano di comunicazione efficace ed efficiente con gli stakeholder
- Coordinamento di risorse interne ed esterne

Risultati Raggiunti

- ✓ Realizzazione di progetti che hanno portato benefici significativi al business
- ✓ Aumento della qualità dei servizi erogati dall'Area IT
- ✓ Ottimizzazione delle risorse ottenuta attraverso investimenti mirati e una maggiore collaborazione con i vari dipartimenti e business unit

Dal 2002

A Marzo 2014

RESPONSABILE NETWORK E SISTEMI / AMMINISTRATORE DI RETE

FONDAZIONE SCUOLE CIVICHE DI MILANO

Ente partecipato del Comune di Milano, di diritto privato, non profit operante nel campo della formazione.

Dipendenti:260 Fatturato:15 Mln €

Principali Responsabilità

- Gestione, sviluppo e manutenzione dell'infrastruttura informatica aziendale dislocata su sei filiali e costituita da 300 terminali, 40 server fisici e virtuali, 8 router, 40 switch e Sistemi di Storage quali HP, Fibrenetix e Promise.
- Identificazione delle esigenze organizzative e di gestione delle informazioni, pianificazione e controllo dei progetti di miglioramento dei sistemi ICT tesi a garantire un'ottimale operatività del sistema informativo nel rispetto dei requisiti di legge e di qualità.
- Analisi delle problematiche tecniche e gestione delle emergenze attivando gli interventi necessari in caso di alert.
- Coordinamento degli interventi dei collaboratori interni ed esterni fornendo adeguato supporto al fine di garantire la continuità del sistema e la rispondenza alle richieste degli utenti.
- Partecipazione alla definizione delle politiche e del budget annuale di acquisto dell'area informatica (500.000 € c/a) verificando dal punto di vista tecnico-economico le necessità d'acquisto avanzate dalle scuole: predisposizione di capitolati tecnici per le gare d'acquisto delle attrezzature HW, SW e audio-video a condizioni di libero mercato o in procedura Consip per le Pubbliche Amministrazioni.
- Referente aziendale per la società incaricata dei servizi informatici in outsourcing monitorando lo svolgimento delle attività e approvazione della reportistica trimestrale.
- Manutenzione degli applicativi Core operando a vari livelli d'intervento: Applicativi Area Personale e Contabilità, Siti Web aziendali, Piattaforme e-learning, Blog, Sistema di catalogazione bibliotecaria.
- Gestione della fonia basata su VoIP, della posta elettronica aziendale e dei servizi di messaggistica immediata.
- Sicurezza e adeguamento dei sistemi alle disposizioni in termini di privacy garantendo l'accessibilità alle informazioni da parte dell'organizzazione e l'ottimizzazione delle prestazioni sia sotto il profilo hardware che software.
- Supervisione delle attività di help-desk
- Implementazione delle attività di Ricerca e Sviluppo valutando progetti ed innovazioni tecnologiche necessarie

Risultati Raggiunti

- ✓ Ho realizzato performance ritenute eccellenti in merito alla qualità del lavoro svolto ottenendo notevoli gratificazioni personali e professionali e avanzamenti di carriera.
- ✓ Ho contribuito alla riduzione dei costi aziendali sia in termini di acquisto che di gestione senza sacrificare la qualità dei servizi offerti.
- ✓ Ho portato a termine tutti i progetti affidatimi in coerenza con gli obiettivi assegnati e gestendo in modo ottimale le risorse umane ed economiche di mia responsabilità.

Da Apr.2007

A Set.2007

CONSULENTE PROJECT LEADER IT

DIGITAL MEDIA RESEARCH

Società di editoria digitale operante nel settore dei servizi di monitoraggio e analisi di rassegna stampa nazionale ed internazionale con speciale focalizzazione nel settore fashion & luxury.

Principali Responsabilità

- Gestione della rete informatica aziendale identificando tempestivamente eventuali nuove esigenze al fine di pianificare l'evoluzione dei sistemi informativi.
- Studio, analisi e progettazione dell'infrastruttura IT nell'ottica di garantire la realizzazione e l'ottimizzazione di tutte le attività tecniche progettuali.
 - Definizione delle soluzioni progettuali e negoziazione degli obiettivi di progetto sulla base dei risultati degli studi di fattibilità.
 - Individuazione nel piano del progetto delle aree di rischio ed elaborazione delle soluzioni tecniche ed organizzative per il loro monitoraggio e la loro gestione

- Monitoraggio dell'avanzamento del progetto in termini di tempi e raggiungimento dei risultati.
- Implementazione di strategie di Ricerca e Sviluppo in ambito IT garantendo che le soluzioni sviluppate siano compatibili con i sistemi in essere.
- Sviluppo di procedure per garantire le attività di help-desk stabilendo piani di priorità di intervento.

Risultati Raggiunti e Progetti Realizzati

- ✓ Ho gestito in modo ottimale le aree di rischio dei progetti realizzati nel rispetto totale dei tempi di realizzazione e degli standard qualitativi e quantitativi adottando soluzioni tecniche e organizzative per il loro monitoraggio e la loro gestione.
- ✓ Ho migliorato la stabilità dei sistemi e la qualità del lavoro dei collaboratori fornendo appropriato sostegno nelle difficoltà e nella valutazione dei risultati.
- ✓ Ho partecipato ad un progetto dal valore di circa 350.000€ con importanti partner tecnologici come Fujitsu-Siemens, HP e Intel per realizzare un sistema di altissima affidabilità e qualità per gli applicativi core aziendali.

Da Ott.2003 CONSULENTE INFORMATICO
A Lug.2004 COMUNE DI MILANO (SCUOLA DI OPERATORI SOCIALI)

Principali Responsabilità

- Responsabile della configurazione e manutenzione della rete LAN.
- Sviluppo e implementazione di soluzioni hardware e software in relazione alle richieste degli utenti garantendo il supporto necessario in fase di utilizzo. Creazione sito web e forum a scopo didattico
- Valutazione dei rischi per la sicurezza del sistema informatico e sviluppo di un piano di azione per il miglioramento della protezione dati.
- Responsabile della formazione tecnica degli studenti sull'uso del PC e sulle nuove soluzioni applicate.

Risultati Raggiunti e Progetti Realizzati

- ✓ Ho realizzato tutti i progetti prefissati nel rispetto delle tempistiche e delle guideline concordate mediante una gestione efficiente ed efficace delle risorse umane e tecniche di mia responsabilità.
- ✓ Ho migliorato la qualità della rete scolastica.

Da Lug.2000 RESPONSABILE MANUTENZIONE E SICUREZZA
Ad Apr.2002 AUDITORIUM DI MILANO

Principali Responsabilità

- Responsabile delle attività ordinarie e straordinarie di manutenzione dell'impianto elettrico e del condizionamento degli ambienti assicurando il pronto intervento in caso di guasti e individuando le soluzioni con minore impatto sulla continuità delle attività.
- Valutazione delle priorità di intervento e reperimento di personale specializzato in casi di particolare gravità riportando direttamente alla direzione sulle modalità di risoluzione delle problematiche.
- Formulazione dei piani di intervento assicurando l'applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza.
- Responsabile del sistema d'illuminazione e Assistente alla regia video.

FORMAZIONE E CERTIFICAZIONI

- 2017 Biases in Decision Making (Università di Stanford)
- 2016 Converting Strategy into Action (Università di Stanford)
- 2016 Decision Analysis (Università di Stanford)
- 2016 Decision Quality in Organizations (Università di Stanford)
- 2015 Certified Information Security Manager® (CISM), ISACA
- 2015 Certified in the Governance of Enterprise IT® (CGEIT), ISACA
- 2014 Certified Information Systems Auditor - CISA (ISACA)
- 2014 Certificazione Prince2 (APMG International)

- 2014 **Certificazione Cobit 5 Foundation (APMG International)**
- 2014 **EXIN Certified Integrator Secure Cloud Services**
- 2013 **Certificazione Information Security Foundation (Exin)**
- 2013 **Certificazione Cloud Computing Foundation (Exin)**
- 2013 **Certificazione IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (Exin)**
- 2013 **Certificazione ITIL V3 Foundation, IT Service Management (APMG International)**
Administering Microsoft SQL Server 2012 Databases, corso MOC 10775.
- 2008-10 **Architettura delle Reti, Matematica, Programmazione Java, esami sostenuti presso l'Università degli Studi di Milano.**
- 2008 **Deploying Windows Server 2008, corso di 40 ore, Pipeline, Milano.**
- 2007 **Amministratori di Linux, corso di 24 ore con attestato di frequenza presso Coresis, Milano.**
- 2003 **Amministratori di Windows 2000 Server, corso di 80 ore, CFP Vigorelli, Milano.**
- 2002 **Esperti di Internetworking, corso di formazione FSE di 1048 ore su Progettazione e configurazione reti LAN, WAN, Frame relay, PPP, ATM, sicurezza delle reti. Attestato Regione Lombardia, Associazione Centro Elis, Milano.**
- 2002 **Certificazione Cisco CCNA.**
- 2002 **Visual Basic, corso di 100 ore, Emit, Milano.**
- 2001 **Tecnico di sistema NT, corso di 50 ore, Società d'Incoraggiamento Arti e Mestieri, Milano.**
- 1996 **Diploma di Maturità scientifica.**

COMPETENZE INFORMATICHE

- Approfondite competenze di progettazione e configurazione delle reti LAN.
- Conoscenza delle reti MAN e WAN.
- Approfondite competenze operative su tutti i sistemi operativi Windows (Windows 2012, Windows 2008/R2, Windows 2003/R2, Windows 8/7/XP). Vaste capacità operative sui prodotti Microsoft quali Office 365, Exchange, Lync Server. Buona conoscenza Mac e Linux.
- Ottime competenze di configurazioni di Server, RAID, IIS, Active Directory, Firewall, Piattaforme di virtualizzazione (Vmware, Hyper-V), sistemi di Storage e di Backup.
- Ottime competenze nella gestione e configurazione di router, switch, reti wireless e altri dispositivi.
- Buone Competenze a livello sistemistico database MS SQL, Mysql, Oracle.
- Buone competenze sistemiche su applicativi gestionali Zucchetti (HR Portal, HR Workflow, Gestione Presenze, PagheJ, Adhoc Revolution).
- Competenze a livello sistemistico piattaforme software e CMS quali (Wordpress, Drupal, Joomla).

COMPETENZE LINGUISTICHE

- **Madrelingua:** Italiano, Albanese
- **Inglese:** Comprensione (C1), Parlato (B2), Scrittura (B2). Esperienza lavorativa di un anno in Inghilterra. Conseguimento certificazione TOEFL.
- **Greco:** Comprensione (B2), Parlato (A2), Scrittura (A2). Esperienza lavorativa di due anni in Grecia.

Autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 e succ. mod.