







## INFORMAZIONI PERSONALI **Marco Bortone**



-  Via Sicilia 6, 04019 Terracina (Italia)
-  (+39) 3405588540
-  [arcmail1983@gmail.com](mailto:arcmail1983@gmail.com)
-  [www.arcweb.it](http://www.arcweb.it)
-  Skype | [iparcshinoda](#) |  [Google Talk](#) [arcmail1983@gmail.com](mailto:arcmail1983@gmail.com)

Sesso Maschile | [Data di nascita](#) 31/05/1983 | [Nazionalità](#) Italiana

## POSIZIONE RICOPERTA **Operation & Application Support in Telecomitalia IT**

### ESPERIENZA

- 
- 2011–oggi** **Responsabile di Sala ed operatore Front-End di Control Room TIM IT**  
*Ericsson Telecomunicazioni Spa, precedentemente Best Engage Srl e Tecnoindex Spa Pomezia (RM)*  
Gestione Sistemistica su sistemi Linux/Unix e Windows e Gestione Middleware su Oracle DBMS, CRS e Symantec VeritasClusters, Monitoraggio con HP OMi, Coordinamento e Responsabilità attività FOB su Control Room, Service Desk, Incident Management e gestione delle Escalation
  - 2007–oggi** **Web Design, SEO consultant, Social Media Manager**  
*Freelancer*  
Provincia di Roma e Latina  
Disegno e realizzazione Siti Web vetrina ed e-commerce per piccole aziende o realtà locali in crescita con piattaforma WordPress e WooCommerce e soluzioni personalizzate in base alle specifiche esigenze tramite conoscenze consolidate di: programmazione PHP, Javascript (e libreria jQuery), xHTML (e validazione secondo gli standard W3C), HTML5 e CSS3 (e framework Bootstrap) e disegno UX con Adobe XD

### ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- 
- 2002–2010** **Diploma di Laurea in Ingegneria Informatica** [Livello 6 QEQ](#)  
Università degli Studi di ROMA 'La Sapienza' - Facoltà di INGEGNERIA, Latina (Italia)  
Votazione: 100/110
  - 1997–2002** **Diploma di Ragioniere Programmatore** [Livello 4 QEQ](#)  
Istituto Tecnico Commerciale A. Bianchini, Terracina (LT) (Italia)  
Votazione: 97/100

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre	Italiano				
	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Altre lingue Inglese	B2	C1	B1	A2	B2
	Trinity College GESE (Graded Examinations in Spoken English) Grade 6 (with merit)				

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato

**Competenze comunicative** Consolidata e riconosciuta capacità di comunicazione con il Cliente, interazione con i Supporti Tecnici e gestione dei processi di Escalation. Applicata capacità di inserimento e formazione di nuove risorse e rilevante predisposizione all'apprendimento.

**Competenze organizzative e gestionali** Propensione al lavoro di gruppo, alla gestione e coordinamento di gruppi di persone. Capacità di adattarsi al mutamento delle situazioni (criticità, aspetti tecnici e di Business, stress). Utilizzo adeguato delle conoscenze tecniche in base alla specifica situazione e gestione della priorità.

**Competenze professionali** Conoscenza certificata dei concetti base dell'IT Service Management e consolidata esperienza nella IT Service Operation (Event Management, Incident Management, Request Fulfillment). Consolidata esperienza nello Sviluppo e Progettazione Web. Gestione dei processi di Assurance ed Escalation relativi ad un Ambiente di Produzione.

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato	Utente avanzato

**Competenze digitali** Sistemista Junior su ambiente Linux ed esperienza base come amministratore sistemi Windows, HP-UX e Solaris ed infrastruttura VMware ESXi. Monitoraggio con prodotti HP Open-View, IBM Tivoli Enterprise Console, HP OMi. Amministrazione base di prodotti Middleware Oracle DBMS e CRS, Apache http Server e Tivoli Workload Scheduler. Utilizzo di Microsoft Office e strumenti di Trouble Ticket come BMC ITSM e Remedy. Programmazione Server Side in PHP (con MySQL) e lato Client con Javascript (e jQuery). Disegno Web con XHTML, HTML, CSS ed XML, WordPress, Joomla, Elgg, Bootstrap ed Adobe XD.

**Altre competenze** Amministratore dal 2007 di una Community Web di appassionati di Musica (Linkin Park Italia) con le seguenti mansioni: Sviluppo web, redazione e scrittura articoli, moderazione e gestione della community, coordinamento task, gruppi, risorse umane e relazioni con l'esterno, organizzazione e coordinamento eventi, iniziative e servizi al pubblico.

**Certificazioni** **ITIL foundation v3** (esito 38/40)  
ID candidato 1000173304, ID sessione 2000183737  
[www.axelos.com/successful-candidates-register](http://www.axelos.com/successful-candidates-register)

**LPIC-1** (Junior Level Linux Certification)  
LPI ID LPI000266378, codice di verifica ae7fc2hl3y  
[www.lpi.org/verify](http://www.lpi.org/verify)

**SUSE CLA 11** (Certified Linux Administrator)  
ID registrazione esame: CLA-LPIae7fc2hl3y  
[www.novell.com/community/cert/](http://www.novell.com/community/cert/)