

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<u>Servizi di informatica</u>	
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Sequenza di processo	Sviluppo delle soluzioni ICT
Area di Attività	ADA.16.239.783 Progettazione e realizzazione di soluzioni di Data management
Qualificazione regionale	Tecnico software
Referenziamenti	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.1.1.4.2 Analisti e progettisti di software applicativi e di sistema 2.1.1.4.3 Analisti di sistema 3.1.1.3.4 Tecnici amministratori di basi di dati 3.1.1.3.1 Tecnici programmatori</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.1.1.4.1 Analisti e progettisti di software 2.1.1.4.2 Analisti di sistema 3.1.2.4.0 Tecnici gestori di basi di dati 3.1.2.1.0 Tecnici programmatori</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 62.01.00 Produzione di software non connesso all'edizione 62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca 63.11.30 Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) 63.11.20 Gestione database (attività delle banche dati) 63.12.00 Portali web 62.09.01 Configurazione di personal computer 63.11.11 Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf) 63.11.19 Altre elaborazioni elettroniche di dati</p>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il tecnico software è in grado di installare, configurare e personalizzare Sistemi Operativi e software applicativi secondo le esigenze del cliente, monitora le funzioni in esercizio interagendo, in presenza e a distanza, con gli utenti per la soluzione di problemi tecnici, esegue interventi di manutenzione e aggiornamento del software, di back up e recupero dati, implementa procedure di virtualizzazione

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Erogazione di assistenza software a distanza	
Risultato atteso Servizi di assistenza software a distanza efficacemente erogati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare programmi di assistenza remota • individuare e classificare la tipologia di intervento richiesto • applicare tecniche di comunicazione telefonica e cmc efficace • redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e funzionalità di software di assistenza in remoto • tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software • funzionamento dei principali sistemi operativi • caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • inglese tecnico per l'informatica • tecniche di comunicazione efficace

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Erogazione di assistenza software a distanza. Servizi di assistenza software a distanza efficacemente erogati.	Le operazioni di assistenza software a distanza.	Individuazione dell'intervento di assistenza più adeguato alla richiesta pervenuta; corretto utilizzo dei programmi di assistenza remota.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Esecuzione di interventi di back up e recupero dati	
Risultato atteso	
Dati efficacemente archiviati e/o recuperati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le procedure di reinstallazione del sistema operativo • utilizzare software di recupero dati • utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc.) • testare i back up • definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati • redigere report relativi all'intervento di assistenza 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di back up e recupero dati • caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati • caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up • funzionamento dei principali sistemi operativi • inglese tecnico per l'informatica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esecuzione di interventi di back up e recupero dati. Dati efficacemente archiviati e/o recuperati.	Le operazioni di esecuzione di interventi di back up e recupero dati.	Individuazione della modalità più opportuna all'esecuzione di back up e di recupero dati; corretto utilizzo dei programmi di back up; corretto utilizzo dei software di recupero dati.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo Esecuzione di procedure di virtualizzazione	
Risultato atteso Processo di virtualizzazione correttamente eseguito	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • definire modalità di gestione ed aggiornamento dei sistemi virtuali • utilizzare applicazioni hypervisor • utilizzare software specifici per la virtualizzazione • creare e configurare le macchine virtuali • configurare in rete le macchine virtuali • definire ed implementare sistemi di protezione delle macchine virtuali • valutare vantaggi e svantaggi della procedura di virtualizzazione richiesta • testare i back up • definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati • redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure per la creazione e la gestione di reti • sistemi e procedure di sicurezza informatica • caratteristiche e funzionalità dei principali software di virtualizzazione • caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati • caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up • funzionamento dei principali sistemi operativi • inglese tecnico per l'informatica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Esecuzione di procedure di virtualizzazione. Processo di virtualizzazione correttamente eseguito.	Le operazioni di esecuzione di procedure di virtualizzazione.	Corretto utilizzo dei software per la virtualizzazione; corretta esecuzione delle operazioni di configurazione delle macchine virtuali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi	
Risultato atteso	
Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • configurare sistemi per il cloud computing • adottare procedure per installazione e test di funzionamento software • adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi • redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato • identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti • interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente • installare il software sui sistemi hardware del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • metodi e tecniche di cloud computing • funzionamento dei principali sistemi operativi • caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi • procedure di installazione e configurazione sistemi software • inglese tecnico per l'informatica • caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware • tecniche di comunicazione efficace • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi. Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente.	Le operazioni di installazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi operativi e software applicativi.	Traduzione delle richieste del cliente in efficaci interventi di configurazione e personalizzazione dei Sistemi Operativi e dei software applicativi; corretta applicazione delle procedure di installazione dei software.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi	
Risultato atteso	
Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi • adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati • analizzare i dati relativi alle prestazioni dei sistemi operativi e dei software applicativi • redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 	<ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e funzionalità dei principali tool di monitoraggio • funzionamento dei principali sistemi operativi • caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi • inglese tecnico per l'informatica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi. Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza.	Le operazioni di monitoraggio di sistemi operativi e software applicativi.	Corretto utilizzo dei tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software	
Risultato atteso	
Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software efficacemente erogato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • trasferire agli sviluppatori software le richieste di modifica aggiornamento del cliente • rilevare esigenze di aggiornamento del software • individuare anomalie di funzionamento software • individuare la tipologia di intervento di manutenzione/aggiornamento software richiesto dal cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software • funzionamento dei principali sistemi operativi • caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi • inglese tecnico per l'informatica • tecniche di comunicazione efficace • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supporto manutenzione/aggiornamento software.	Le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del software.	Individuazione dell'anomalia di funzionamento software; individuazione della tipologia di intervento adeguato all'anomalia rilevata.
Supporto manutenzione/aggiornamento software efficacemente erogato.		