

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico software</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 16 - Servizi di informatica
<b>Area di Attività</b>	ADA.16.239.783 - Progettazione e realizzazione di soluzioni di data management
<b>Processo</b>	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
<b>Sequenza di processo</b>	Sviluppo delle soluzioni ICT
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	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
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione J.62.03.00 - Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) J.62.09.01 - Configurazione di personal computer J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca J.63.11.11 - Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf) J.63.11.19 - Altre elaborazioni elettroniche di dati J.63.11.20 - Gestione database (attività delle banche dati) J.63.11.30 - Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software 2.1.1.4.2 - Analisti di sistema 3.1.2.1.0 - Tecnici programmatori 3.1.2.4.0 - Tecnici gestori di basi di dati
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erogazione di assistenza software a distanza (2951)</li> <li>2. Esecuzione di interventi di back up e recupero dati (2952)</li> <li>3. Esecuzione di procedure di virtualizzazione (2953)</li> <li>4. Installazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi (2954)</li> <li>5. Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi (2955)</li> <li>6. Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software (2956)</li> </ol>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Erogazione di assistenza software a distanza</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Servizi di assistenza software a distanza efficacemente erogati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza software a distanza.
<b>Indicatori</b>	Individuazione dell'intervento di assistenza più adeguato alla richiesta pervenuta; corretto utilizzo dei programmi di assistenza remota.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare programmi di assistenza remota</li> <li>2. individuare e classificare la tipologia di intervento richiesto</li> <li>3. applicare tecniche di comunicazione telefonica e cmc efficace</li> <li>4. redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>5. caratteristiche e funzionalità di software di assistenza in remoto</li> <li>6. tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software</li> <li>7. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>8. caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

### DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Esecuzione di interventi di back up e recupero dati</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Dati efficacemente archiviati e/o recuperati
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di esecuzione di interventi di back up e recupero dati.
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc.)</li> <li>2. testare i back up</li> <li>3. definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati</li> <li>4. redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> <li>5. adottare le procedure di reinstallazione del sistema operativo</li> <li>6. utilizzare software di recupero dati</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>4. tecniche di back up e recupero dati</li> <li>5. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>6. caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati</li> <li>7. caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

### DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Esecuzione di procedure di virtualizzazione</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Processo di virtualizzazione correttamente eseguito
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di esecuzione di procedure di virtualizzazione.
<b>Indicatori</b>	Corretto utilizzo dei software per la virtualizzazione; corretta esecuzione delle operazioni di configurazione delle macchine virtuali.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. testare i back up</li> <li>2. definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati</li> <li>3. redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> <li>4. definire modalità di gestione ed aggiornamento dei sistemi virtuali</li> <li>5. utilizzare applicazioni hypervisor</li> <li>6. utilizzare software specifici per la virtualizzazione</li> <li>7. creare e configurare le macchine virtuali</li> <li>8. configurare in rete le macchine virtuali</li> <li>9. definire ed implementare sistemi di protezione delle macchine virtuali</li> <li>10. valutare vantaggi e svantaggi della procedura di virtualizzazione richiesta</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>4. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>5. caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati</li> <li>6. caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up</li> <li>7. procedure per la creazione e la gestione di reti</li> <li>8. sistemi e procedure di sicurezza informatica</li> <li>9. caratteristiche e funzionalità dei principali software di virtualizzazione</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di installazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi operativi e software applicativi.
<b>Indicatori</b>	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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> <li>2. configurare sistemi per il cloud computing</li> <li>3. adottare procedure per installazione e test di funzionamento software</li> <li>4. adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi</li> <li>5. identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti</li> <li>6. interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente</li> <li>7. installare il software sui sistemi hardware del cliente</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware</li> <li>5. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>6. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>7. caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li> <li>8. metodi e tecniche di cloud computing</li> <li>9. procedure di installazione e configurazione sistemi software</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

### DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di monitoraggio di sistemi operativi e software applicativi.
<b>Indicatori</b>	Corretto utilizzo dei tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> <li>2. utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi</li> <li>3. adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati</li> <li>4. analizzare i dati relativi alle prestazioni dei sistemi operativi e dei software applicativi</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>4. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>5. caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li> <li>6. caratteristiche e funzionalità dei principali tool di monitoraggio</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software</b>
<b>Livello EQF</b>	
<b>Risultato atteso</b>	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software efficacemente erogato
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del software.
<b>Indicatori</b>	Individuazione dell'anomalia di funzionamento software; individuazione della tipologia di intervento adeguato all'anomalia rilevata.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. trasferire agli sviluppatori software le richieste di modifica aggiornamento del cliente</li> <li>2. rilevare esigenze di aggiornamento del software</li> <li>3. individuare anomalie di funzionamento software</li> <li>4. individuare la tipologia di intervento di manutenzione/aggiornamento software richiesto dal cliente</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>2. principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>3. tecniche di comunicazione efficace</li> <li>4. inglese tecnico per l'informatica</li> <li>5. tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software</li> <li>6. funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>7. caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	