REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Tecnico software**
Denominazione Standard Formativo	**Tecnico software**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 14 - Servizi digitali
Area di Attività	ADA.14.01.10 - Integrazione dei componenti del sistema
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi digitali
Sequenza di processo	Sviluppo, integrazione, testing e deployment della soluzione ICT (Build)
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico software
Descrizione qualificazione	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
Referenziazione ATECO 2007	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.63.11.19 - 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) J.63.12.00 - Portali we
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni
Codice ISCED-F 2013	0613 Software and applications development and analysis
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	210
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	210
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	84
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare	90

+ Laboratorio (ore)	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 3, acquisito nell'ambito degli ordinamenti di istruzione o nella formazione professionale, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore al B1 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage/tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento.
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Tecnico software"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista in ingresso	18 anni
Gestione dei crediti formativi	È ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Assistenza software a distanza
2 - Interventi di back up e recupero dati
3 - Procedure di virtualizzazione
4 - Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi
5 - Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi

6 - Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**300**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Assistenza software a distanza**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Assistenza software a distanza (2951)
Descrizione della performance da osservare	Erogazione servizi di assistenza software a distanza
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare programmi di assistenza remota 2. Individuare e classificare la tipologia di intervento richiesto 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica e cmc efficace 4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 5. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Caratteristiche e funzionalità di software di assistenza in remoto 4. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 5. Funzionamento dei principali sistemi operativi 6. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi 7. Tecniche di comunicazione telefonica e di comunicazione mediata da computer
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Interventi di back up e recupero dati**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Interventi di back up e recupero dati (2952)
Descrizione della performance da osservare	Dati efficacemente archiviati e/o recuperati
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc.) 2. Testare i back up 3. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 5. Adottare le procedure di reinstallazione del sistema operativo 6. Utilizzare software di recupero dati 7. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese
Conoscenze	1. Inglese tecnico per l'informatica 2. Tecniche di back up e recupero dati 3. Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software. 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati 6. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Procedure di virtualizzazione**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Procedure di virtualizzazione (2953)
Descrizione della performance da osservare	Esecuzione corretta del processo di virtualizzazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Testare i back up 2. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 3. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 4. Definire modalità di gestione ed aggiornamento dei sistemi virtuali 5. Utilizzare applicazioni hypervisor 6. Utilizzare software specifici per la virtualizzazione 7. Creare e configurare le macchine virtuali 8. Configurare in rete le macchine virtuali 9. Definire ed implementare sistemi di protezione delle macchine virtuali 10. Valutare vantaggi e svantaggi della procedura di virtualizzazione richiesta
Conoscenze	1. Inglese tecnico per l'informatica 2. Funzionamento dei principali sistemi operativi 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati 4. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up 5. Procedure per la creazione e la gestione di reti 6. Sistemi e procedure di sicurezza informatica 7. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di virtualizzazione 8. Tecniche di gestione e aggiornamento dei sistemi virtuali
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi (2954)
Descrizione della performance da osservare	Sistemi Operativi e software applicativi correttamente istallati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese 2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 3. Configurare sistemi per il cloud computing 4. Adottare procedure per istallazione e test di funzionamento software 5. Adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi 6. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti 7. Interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente 8. Istallare il software sui sistemi hardware del cliente
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware 3. Inglese tecnico per l'informatica 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi 6. Metodi e tecniche di cloud computing 7. Procedure di istallazione e configurazione sistemi software
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.5	
Denominazione unità formativa	**Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi (2955)
Descrizione della performance da osservare	Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza
Descrizione breve	
Abilità	1. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese 2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 3. Utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi 4. Adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati 5. Analizzare i dati relativi alle prestazioni dei sistemi operativi e dei software applicativi
Conoscenze	1. Inglese tecnico per l'informatica 2. Funzionamento dei principali sistemi operativi 3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi 4. Caratteristiche e funzionalità dei principali tool di monitoraggio 5. Tecniche e modalità di monitoraggio di sistemi operativi e applicativi software
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.6	
Denominazione unità formativa	**Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software**
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software (2956)
Descrizione della performance da osservare	Erogazione del supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
Descrizione breve	
Abilità	1. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese 2. Trasferire agli sviluppatori software le richieste di modifica aggiornamento del cliente 3. Rilevare esigenze di aggiornamento del software 4. Individuare anomalie di funzionamento software 5. Individuare la tipologia di intervento di manutenzione/aggiornamento software richiesto dal cliente
Conoscenze	1. Tecniche di comunicazione efficace 2. Inglese tecnico per l'informatica 3. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software 4. Funzionamento dei principali sistemi operativi 5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi 6. Modalità di aggiornamento dei software
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	