

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico software</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 14 - Servizi di informatica
<b>Area di Attività</b>	ADA.14.01.10 - 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.63.11.19 - 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
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistenza software a distanza (2951)</li> <li>2. Interventi di back up e recupero dati (2952)</li> <li>3. 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>Assistenza software a distanza</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Erogazione servizi di assistenza software a distanza
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di assistenza software a distanza.
<b>Indicatori</b>	Erogazione 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> <li>5. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>2. Inglese tecnico per l'informatica</li> <li>3. Caratteristiche e funzionalità di software di assistenza in remoto</li> <li>4. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software</li> <li>5. Funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>6. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li> <li>7. Tecniche di comunicazione telefonica e di comunicazione mediata da computer</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Interventi di back up e recupero dati</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo 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>	Modalità adeguate di 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> <li>7. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inglese tecnico per l'informatica</li> <li>2. Tecniche di back up e recupero dati</li> <li>3. Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software.</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> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica</li> <li>3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni</li> <li>3.1.2.3.0 - Tecnici web</li> <li>3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici</li> </ol>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Procedure di virtualizzazione</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Esecuzione corretta del processo di virtualizzazione
<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. Inglese tecnico per l'informatica</li> <li>2. Funzionamento dei principali sistemi operativi</li> <li>3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati</li> <li>4. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up</li> <li>5. Procedure per la creazione e la gestione di reti</li> <li>6. Sistemi e procedure di sicurezza informatica</li> <li>7. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di virtualizzazione</li> <li>8. Tecniche di gestione e aggiornamento dei sistemi virtuali</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche</li> <li>2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica</li> <li>3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni</li> <li>3.1.2.3.0 - Tecnici web</li> <li>3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici</li> </ol>

**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>	4
<b>Risultato formativo 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>	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. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese</li> <li>2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li> <li>3. Configurare sistemi per il cloud computing</li> <li>4. Adottare procedure per installazione e test di funzionamento software</li> <li>5. Adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi</li> <li>6. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti</li> <li>7. Interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente</li> <li>8. Installare il software sui sistemi hardware del cliente</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tecniche di comunicazione efficace</li> <li>2. Caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware</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. Metodi e tecniche di cloud computing</li> <li>7. Procedure di installazione e configurazione sistemi software</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni</p> <p>3.1.2.3.0 - Tecnici web</p> <p>3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici</p>

**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>	4
<b>Risultato formativo 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. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese</li><li>2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato</li><li>3. Utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi</li><li>4. Adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati</li><li>5. 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. Inglese tecnico per l'informatica</li><li>2. Funzionamento dei principali sistemi operativi</li><li>3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li><li>4. Caratteristiche e funzionalità dei principali tool di monitoraggio</li><li>5. Tecniche e modalità di monitoraggio di sistemi operativi e applicativi software</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni</li><li>3.1.2.3.0 - Tecnici web</li><li>3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici</li></ol>

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

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Erogazione del supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del software.
<b>Indicatori</b>	Individuazione dell'anomalia di funzionamento software e identificazione della tipologia di intervento adeguato all'anomalia; Costante aggiornamento del software.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese</li><li>2. Trasferire agli sviluppatori software le richieste di modifica aggiornamento del cliente</li><li>3. Rilevare esigenze di aggiornamento del software</li><li>4. Individuare anomalie di funzionamento software</li><li>5. 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. Tecniche di comunicazione efficace</li><li>2. Inglese tecnico per l'informatica</li><li>3. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software</li><li>4. Funzionamento dei principali sistemi operativi</li><li>5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi</li><li>6. Modalità di aggiornamento dei software</li></ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici web 3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici