REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico software**
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)
Descrizione sintetica della 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

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Assistenza software a distanza (2951)
2. Interventi di back up e recupero dati (2952)
3. Procedure di virtualizzazione (2953)
4. Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi (2954)
5. Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi (2955)
6. Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software (2956)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Assistenza software a distanza**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Interventi di back up e recupero dati**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica 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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Procedure di virtualizzazione**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche 2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica 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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software**
Livello EQF	4
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
Referenziazione ISTAT CP2011	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
Risultati attesi	
Attività	