

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico software
Livello EQF	4
Settore Economico Professionale	SEP 14 - Servizi di informatica
Area di Attività	ADA.14.01.10 - Progettazione e realizzazione di soluzioni di data management
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Sequenza di processo	Sviluppo delle soluzioni ICT
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	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Assistenza software a distanza (2951) 2. Interventi di back up e recupero dati (2952) 3. Procedure di virtualizzazione (2953) 4. Installazione, 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
Risultato formativo atteso	Erogazione servizi di assistenza software a distanza
Oggetto di osservazione	Le operazioni di assistenza software a distanza.
Indicatori	Erogazione dell'intervento di assistenza più adeguato alla richiesta pervenuta; corretto utilizzo dei programmi di assistenza remota.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica e cmc efficace4. Individuare e classificare la tipologia di intervento richiesto5. Utilizzare programmi di assistenza remota
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di comunicazione efficace2. Inglese tecnico per l'informatica3. Caratteristiche e funzionalità di software di assistenza in remoto4. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software5. Funzionamento dei principali sistemi operativi6. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi7. 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Interventi di back up e recupero dati
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Dati efficacemente archiviati e/o recuperati
Oggetto di osservazione	Le operazioni di esecuzione di interventi di back up e recupero dati.
Indicatori	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.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese2. Utilizzare software di recupero dati3. Adottare le procedure di reinstallazione del sistema operativo4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato5. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati6. Testare i back up7. Utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc.)
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Inglese tecnico per l'informatica2. Tecniche di back up e recupero dati3. Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software.4. Funzionamento dei principali sistemi operativi5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati6. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Procedure di virtualizzazione
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Esecuzione corretta del processo di virtualizzazione
Oggetto di osservazione	Le operazioni di esecuzione di procedure di virtualizzazione.
Indicatori	Corretto utilizzo dei software per la virtualizzazione; corretta esecuzione delle operazioni di configurazione delle macchine virtuali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Valutare vantaggi e svantaggi della procedura di virtualizzazione richiesta2. Definire ed implementare sistemi di protezione delle macchine virtuali3. Configurare in rete le macchine virtuali4. Creare e configurare le macchine virtuali5. Utilizzare software specifici per la virtualizzazione6. Utilizzare applicazioni hypervisor7. Definire modalità di gestione ed aggiornamento dei sistemi virtuali8. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato9. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati10. Testare i back up
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Inglese tecnico per l'informatica2. Funzionamento dei principali sistemi operativi3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di recupero dati4. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di back up5. Procedure per la creazione e la gestione di reti6. Sistemi e procedure di sicurezza informatica7. Caratteristiche e funzionalità dei principali software di virtualizzazione8. Tecniche di gestione e aggiornamento dei sistemi virtuali
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4

Denominazione unità di competenza	Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di installazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi operativi e software applicativi.
Indicatori	Efficaci interventi di configurazione e personalizzazione dei Sistemi Operativi e dei software applicativi; corretta applicazione delle procedure di installazione dei software.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Installare il software sui sistemi hardware del cliente2. Interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente3. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti4. Adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi5. Adottare procedure per installazione e test di funzionamento software6. Configurare sistemi per il cloud computing7. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato8. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di comunicazione efficace2. Caratteristiche, uso e costi dei sistemi hardware3. Inglese tecnico per l'informatica4. Funzionamento dei principali sistemi operativi5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi6. Metodi e tecniche di cloud computing7. Procedure di installazione e configurazione sistemi software
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza
Oggetto di osservazione	Le operazioni di monitoraggio di sistemi operativi e software applicativi.
Indicatori	Corretto utilizzo dei tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Analizzare i dati relativi alle prestazioni dei sistemi operativi e dei software applicativi2. Adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati3. Utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato5. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Inglese tecnico per l'informatica2. Funzionamento dei principali sistemi operativi3. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi4. Caratteristiche e funzionalità dei principali tool di monitoraggio5. Tecniche e modalità di monitoraggio di sistemi operativi e applicativi software
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6

Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
Livello EQF	4
Risultato formativo atteso	Erogazione del supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
Oggetto di osservazione	Le operazioni di supporto alla manutenzione/aggiornamento del software.
Indicatori	Individuazione dell'anomalia di funzionamento software e identificazione della tipologia di intervento adeguato all'anomalia; Costante aggiornamento del software.
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese2. Trasferire agli sviluppatori software le richieste di modifica aggiornamento del cliente3. Rilevare esigenze di aggiornamento del software4. Individuare anomalie di funzionamento software5. Individuare la tipologia di intervento di manutenzione/aggiornamento software richiesto dal cliente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di comunicazione efficace2. Inglese tecnico per l'informatica3. Tipologie e procedure dei principali servizi di assistenza software4. Funzionamento dei principali sistemi operativi5. Caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi6. Modalità di aggiornamento dei software
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none">3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni3.1.2.3.0 - Tecnici web3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici