

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	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
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 web
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni
Codice ISCED-F 2013	0613 Software and applications development and analysis
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata minima delle attività di aula e laboratorio rivolte alle KC (ore)	20
Durata massima DAD aula	210
Durata massima FAD aula	120
Durata minima tirocinio in impresa (ore)	0
Durata minima stage + Laboratorio (ore)	90
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/segmenti	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 e di attestazione 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"
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media + Qualificazione EQF 3
Età minima prevista	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	
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	
1 - Assistenza software a distanza 2 - Interventi di back up e recupero dati 3 - Procedure di virtualizzazione 4 - Installazione, 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)
Risultato formativo atteso	Erogazione servizi di assistenza software a distanza
Abilità	1. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese 2. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 3. Applicare tecniche di comunicazione telefonica e cmc efficace 4. Individuare e classificare la tipologia di intervento richiesto 5. Utilizzare programmi di assistenza remota
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
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Dati efficacemente archiviati e/o recuperati
Abilità	1. Comprendere la documentazione e la manualistica di supporto in inglese 2. Utilizzare software di recupero dati 3. Adottare le procedure di reinstallazione del sistema operativo 4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 5. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 6. Testare i back up 7. Utilizzare programmi applicativi per effettuare l'intervento di back up individuato (back up completo, incrementale, differenziale, remoto, ecc.)
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
Vincoli (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Procedure di virtualizzazione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Procedure di virtualizzazione (2953)
Risultato formativo atteso	Esecuzione corretta del processo di virtualizzazione
Abilità	1. Valutare vantaggi e svantaggi della procedura di virtualizzazione richiesta 2. Definire ed implementare sistemi di protezione delle macchine virtuali 3. Configurare in rete le macchine virtuali 4. Creare e configurare le macchine virtuali 5. Utilizzare software specifici per la virtualizzazione 6. Utilizzare applicazioni hypervisor 7. Definire modalità di gestione ed aggiornamento dei sistemi virtuali 8. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 9. Definire modalità e supporti da utilizzare per l'esecuzione del back up periodico e recupero dei dati 10. Testare i back up
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
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente
Abilità	1. Installare il software sui sistemi hardware del cliente 2. Interpretare e tradurre in adeguate soluzioni tecnologiche le esigenze e richieste del cliente 3. Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti 4. Adottare procedure di configurazione dei sistemi operativi 5. Adottare procedure per installazione e test di funzionamento software 6. Configurare sistemi per il cloud computing 7. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 8. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese
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 installazione e configurazione sistemi software
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza
Abilità	1. Analizzare i dati relativi alle prestazioni dei sistemi operativi e dei software applicativi 2. Adottare le procedure previste in caso di superamento dei valori-soglia prefissati 3. Utilizzare tool di monitoraggio di sistemi operativi e di software applicativi 4. Redigere report relativi all'intervento di assistenza effettuato 5. Leggere e comprendere la documentazione e la manualistica di supporto redatta in lingua inglese
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
Vincoli (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)
Risultato formativo atteso	Erogazione del supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
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
Vincoli (eventuali)	