



Allegato 3

Standard Professionali e Formativi di dettaglio

SEP 14 - Servizi di informatica

1. Tecnico esperto di grafica informatica
2. Tecnico software

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	Tecnico esperto di grafica informatica
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 14 - Servizi di informatica
Area di Attività	ADA.14.01.14 - Progettazione e realizzazione dell'interfaccia utente
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Sequenza di processo	Sviluppo delle soluzioni ICT
Descrizione sintetica della qualificazione	Il Tecnico esperto di grafica informatica si occupa della progettazione e dello sviluppo dell'interfaccia grafica di sistemi operativi, applicativi e ambienti web, definendo e realizzando la cifra stilistica, la forma logico espositiva per la presentazione dei contenuti e l'interfaccia grafica del prodotto. Può prestare la sua attività sia come lavoratore autonomo che dipendente in aziende informatiche operanti nel campo dello sviluppo software. opera con un buon margine di autonomia, in stretta collaborazione con esperti di analisi e sviluppo software
Referenziazione ATECO 2007	J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca J.63.12.00 - Portali we
Referenziazione ISTAT CP2011	3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni
ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA	
1. Progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software (2946) 2. Sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software (2947) 3. Testing e rilascio dell'interfaccia grafica (3378)	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1

Denominazione unità di competenza	Progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software
Livello EQF	5
Risultato atteso	Interfaccia grafica efficacemente progettata secondo i requisiti richiesti dal cliente
Oggetto di osservazione	Le operazioni di progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software
Indicatori	Corretta applicazione delle tecniche di progettazione dell'interfaccia grafica e dell'immaginazione stilistica del software.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progettare gli aspetti multimediali del prodotto software 2. Individuare la forma logico-espositiva per la presentazione dei contenuti che soddisfi i requisiti richiesti dal cliente 3. Applicare tecniche di progettazione dell'interfaccia grafica e dell'immagine stilistica del software
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di web design 2. Software di elaborazione e ritocco immagini 3. Software di manipolazione dei contenuti multimediali 4. Elementi di web marketing 5. Elementi di user experience 6. Principali interfacce grafiche
Referenziazione ISTAT CP2011	2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software 2.1.1.4.3 - Analisti e progettisti di applicazioni web 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici we

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software
Livello EQF	5
Risultato atteso	Interfaccia grafica del software correttamente sviluppata
Oggetto di osservazione	Le operazioni di sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software.
Indicatori	Corretto utilizzo dei software di elaborazione e manipolazione di immagini e contenuti multimediali.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare software di elaborazione e ritocco immagini 2. Individuare template e componenti grafici 3. Utilizzare i tool di sviluppo di elementi multimediali 4. Utilizzare software di impaginazione 5. Comprendere specifiche tecniche in lingua inglese
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di web design 2. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 3. Regole di composizione e impaginazione 4. Inglese tecnico per l'informatica 5. Sistemi di content management 6. Software di elaborazione e ritocco immagini 7. Software di manipolazione dei contenuti multimediali 8. Struttura e dinamiche del mercato dei template e componenti grafici 9. Software di impaginazione 10. Criteri di organizzazione dello spazio e dei colori
Referenziazione ISTAT CP2011	2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici we

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Testing e rilascio dell'interfaccia grafica
Livello EQF	5
Risultato atteso	Layout dell'interfaccia grafica testato e rilasciato
Oggetto di osservazione	Le operazioni di testing e rilascio dell'interfaccia grafica
Indicatori	Interfaccia progettata secondo i principi di usabilità e accessibilità
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantire il rispetto della normativa in materia di tutela della proprietà intellettuale e di tutela legale del software 2. Disegnare e condurre il testing dell'interfaccia grafica 3. Applicare tecniche di accessibilità e usabilità 4. Utilizzare tecniche e strumenti per l'indicizzazione dell'interfaccia grafica
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Codici per l'indicizzazione 2. Normative vigenti in materia di tutela della proprietà intellettuale e tutela legale del software 3. Principali tecniche di testing di interfacce grafiche 4. Accessibilità e usabilità dell'interfaccia grafica 5. Tecniche e strumenti per l'indicizzazione delle interfacce grafiche
Referenziazione ISTAT CP2011	<ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.4.1 - Analisti e progettisti di software 3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 - Tecnici we

REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Standard Formativo	Tecnico esperto di grafica informatica
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 14 - Servizi di informatica
Area di Attività	ADA.14.01.14 - Progettazione e realizzazione dell'interfaccia utente
Processo	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Sequenza di processo	Sviluppo delle soluzioni ICT
Qualificazione regionale di riferimento	Tecnico esperto di grafica informatica
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto di grafica informatica si occupa della progettazione e dello sviluppo dell'interfaccia grafica di sistemi operativi, applicativi e ambienti web, definendo e realizzando la cifra stilistica, la forma logico espositiva per la presentazione dei contenuti e l'interfaccia grafica del prodotto. Può prestare la sua attività sia come lavoratore autonomo che dipendente in aziende informatiche operanti nel campo dello sviluppo software. opera con un buon margine di autonomia, in stretta collaborazione con esperti di analisi e sviluppo software
Referenziazione ATECO 2007	J.62.01.00 - Produzione di software non connesso all'edizione J.62.09.09 - Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca 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
Durata minima complessiva del percorso (ore)	500
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	150
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	150
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	300
Durata minima aula_fasecovid (ore)	200
Durata massima aula_fasecovid (ore)	350
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata aula_fasecovid (valore%)	80
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50

Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	50
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	150
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	300
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>Possesso di titolo di studio/qualifica professionale attestante il raggiungimento di un livello di apprendimento pari almeno a EQF 4, 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.</p>
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	<p>Docenti qualificati, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. I docenti devono possedere un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Per i docenti impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, i predetti requisiti si riducono al possesso della sola documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente all'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.</p>
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione e di attestazione degli apprendimenti	<p>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 esperto di grafica informatica"</p>
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	
<p>1 - Progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software 2 - Sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software 3 - Testing e rilascio dell'interfaccia grafica</p>	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1

Denominazione unità formativa	Progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Progettazione dell'interfaccia grafica di programmi software (2946)
Risultato atteso	Interfaccia grafica efficacemente progettata secondo i requisiti richiesti dal cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progettare gli aspetti multimediali del prodotto software 2. Individuare la forma logico-espositiva per la presentazione dei contenuti che soddisfi i requisiti richiesti dal cliente 3. Applicare tecniche di progettazione dell'interfaccia grafica e dell'immagine stilistica del software
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di web design 2. Software di elaborazione e ritocco immagini 3. Software di manipolazione dei contenuti multimediali 4. Elementi di web marketing 5. Elementi di user experience 6. Principali interfacce grafiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2

Denominazione unità formativa	Sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Sviluppo dell'interfaccia grafica di programmi software (2947)
Risultato atteso	Interfaccia grafica del software correttamente sviluppata
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzare software di elaborazione e ritocco immagini 2. Individuare template e componenti grafici 3. Utilizzare i tool di sviluppo di elementi multimediali 4. Utilizzare software di impaginazione 5. Comprendere specifiche tecniche in lingua inglese
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di web design 2. Nozioni di copyright e norme su licenze d'uso 3. Regole di composizione e impaginazione 4. Inglese tecnico per l'informatica 5. Sistemi di content management 6. Software di elaborazione e ritocco immagini 7. Software di manipolazione dei contenuti multimediali 8. Struttura e dinamiche del mercato dei template e componenti grafici 9. Software di impaginazione 10. Criteri di organizzazione dello spazio e dei colori
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Testing e rilascio dell'interfaccia grafica
Livello EQF	5
Denominazione unità di competenza	Testing e rilascio dell'interfaccia grafica (3378)
Risultato atteso	Layout dell'interfaccia grafica testato e rilasciato
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantire il rispetto della normativa in materia di tutela della proprietà intellettuale e di tutela legale del software 2. Disegnare e condurre il testing dell'interfaccia grafica 3. Applicare tecniche di accessibilità e usabilità 4. Utilizzare tecniche e strumenti per l'indicizzazione dell'interfaccia grafica
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Codici per l'indicizzazione 2. Normative vigenti in materia di tutela della proprietà intellettuale e tutela legale del software 3. Principali tecniche di testing di interfacce grafiche 4. Accessibilità e usabilità dell'interfaccia grafica 5. Tecniche e strumenti per l'indicizzazione delle interfacce grafiche
Vincoli (eventuali)	
Durata minima singola UF _fasecovid	50
Durata massima singola UF _fasecovid	100

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 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2

Denominazione unità di competenza	Interventi di back up e recupero dati
Livello EQF	4
Risultato 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3

Denominazione unità di competenza	Procedure di virtualizzazione
Livello EQF	4
Risultato 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche</p> <p>2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica</p> <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.4

Denominazione unità di competenza	Istallazione, configurazione e personalizzazione di Sistemi Operativi e software applicativi
Livello EQF	4
Risultato 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. 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 installazione 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. Installare il software sui sistemi hardware del cliente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 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
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.5

Denominazione unità di competenza	Monitoraggio di Sistemi Operativi e software applicativi
Livello EQF	4
Risultato 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. 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.6

Denominazione unità di competenza	Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
Livello EQF	4
Risultato 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 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

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 we
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)	600
Durata minima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	0
Durata massima tirocinio impresa_fasecovid (ore)	180
Durata minima ore laboratorio(ore)_fasecovid (ore)	0
Durata massima ore laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale minima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	180
Durata totale massima tirocinio + laboratorio_fasecovid (ore)	360
Durata minima aula_fasecovid (ore)	240
Durata massima aula_fasecovid (ore)	420
Durata massima FAD asincrona/sincrona sulla durata	80

aula_fasecovid (valore%)	
Durata minima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata massima delle attività di aula rivolte alle KC_fasecovid (ore)	60
Durata minima aula al netto delle durate massime delle KC_fasecovid (ore)	180
Durata massima aula al netto delle durate minime delle KC_fasecovid (ore)	360
Note COVID 19	
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	<p>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.</p>
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"
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	
<p>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</p>	

6 - Supporto alla manutenzione/aggiornamento del software

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 atteso	Erogazione servizi di assistenza software a distanza
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

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 atteso	Dati efficacemente archiviati e/o recuperati
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3

Denominazione unità formativa	Procedure di virtualizzazione
Livello EQF	4
Denominazione unità di competenza	Procedure di virtualizzazione (2953)
Risultato atteso	Esecuzione corretta del processo di virtualizzazione
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

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 atteso	Sistemi Operativi e software applicativi correttamente installati, configurati e personalizzati secondo le esigenze del cliente
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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 installazione 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. Installare il software sui sistemi hardware del cliente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

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 atteso	Sistemi Operativi e software applicativi funzionanti ed in efficienza
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60

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 atteso	Erogazione del supporto alla manutenzione/aggiornamento del software
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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)	
Durata minima singola UF _fasecovid	30
Durata massima singola UF _fasecovid	60