

| DENOMINAZIONE DELLA FIGURA                      | OPERATORE INFORMATICO  |
|---|--|
| DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA              | L'Operatore informatico interviene nel processo di sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici, con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le prescrizioni in termini di procedure e metodiche riguardo alla sua operatività. La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni consente di svolgere attività con competenze relative alla supporto operativo ai sistemi e alle reti ed alle soluzioni di Data management, nello specifico negli ambiti dell'installazione, configurazione e utilizzo di supporti e dispositivi informatici hardware e software presenti nell'office automation e a supporto della comunicazione digitale, della manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi, reti, dispositivi e terminali utenti, dell'elaborazione, manutenzione e trasmissione di dati gestiti da archivi digitali |
| REFERENZIAZIONE QNQ/EQF                         | LIVELLO 3  |
| REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007                | <b>62.01.00</b> Produzione di software non connesso all'edizione<br><b>62.03.00</b> Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)<br><b>62.09.01</b> Configurazione di personal computer<br><b>62.09.09</b> Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca<br><b>63.11.11</b> Elaborazione elettronica di dati contabili (esclusi i Centri di assistenza fiscale - Caf)<br><b>63.11.19</b> Altre elaborazioni elettroniche di dati<br><b>63.11.20</b> Gestione database (attività delle banche dati)<br><b>63.11.30</b> Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP)<br><b>63.12.00</b> Portali web   |
| REFERENZIAZIONE CP/ISTAT 2011                   | 6.2.4.6 Installatori, manutentori, riparatori di apparecchiature informatiche  |
| CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI | SETTORE: Servizi di informatica<br>PROCESSO: Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici<br><br>SEQUENZA DI PROCESSO: Sviluppo delle soluzioni ICT<br>ADA.16.239.782 - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche<br>ADA.16.239.784 - Supporto operativo alle soluzioni di Data management   |

### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

- Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.
- Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

| AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI  | COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE  |
|---|---|
| ADA.16.239.782 - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche | Installare, configurare e utilizzare supporti informatici hardware e software tipici dell'office automation e della comunicazione digitale sulla base delle specifiche esigenze del cliente |
|   | Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi, reti, dispositivi e terminali utenti, individuando eventuali anomalie e problemi di funzionamento                            |
| ADA.16.239.784 - Supporto operativo alle soluzioni di Data management   | Effettuare l'elaborazione, manutenzione e trasmissione di dati gestiti da archivi digitali  |

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

### COMPETENZA

Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.

| ABILITA'   | CONOSCENZE  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio</li> <li>- Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo</li> <li>- Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</li> <li>- Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo</li> <li>- Principali terminologie tecniche di settore/processo</li> <li>- Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo</li> <li>- Elementi di comunicazione professionale</li> <li>- Tecniche di pianificazione</li> </ul> |

### COMPETENZA

Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso

| ABILITA'  | CONOSCENZE   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli)</li> <li>- Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore</li> <li>- Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>- Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metodi e tecniche di approntamento/avvio</li> <li>- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore</li> <li>- Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore</li> <li>- Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>- Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati</li> <li>- Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> <li>- Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore</li> </ul> |

| <b>COMPETENZA</b><br>Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente  |   |
|---|---|
| <b>ABILITA'</b>   | <b>CONOSCENZE</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore</li> <li>- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone</li> <li>- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore</li> <li>- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore</li> <li>- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore</li> <li>- Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore</li> <li>- Nozioni di primo soccorso</li> <li>- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</li> </ul> |

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

### COMPETENZA

Installare, configurare e utilizzare supporti informatici hardware e software tipici dell'office automation e della comunicazione digitale sulla base delle specifiche esigenze del cliente

| ABILITA'   | CONOSCENZE   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizzare i componenti di un PC, assemblare e configurare gli stessi e il relativo software</li> <li>- Installare, configurare e applicare le funzionalità dei principali software di Office Automation</li> <li>- Configurare, gestire e applicare le funzionalità previste dai sistemi operativi</li> <li>- Applicare tecniche e metodiche per configurare le periferiche di un PC e l'installazione del relativo software</li> <li>- Fornire assistenza, istruzioni e supporto all'utente</li> <li>- Identificare, attraverso il web, i servizi utili per la risoluzione delle problematiche rilevate</li> <li>- Applicare tecniche per l'implementazione e integrazione tra sistemi di acquisizione e elaborazione dati</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caratteristiche e scopi d'uso degli elementi hardware e delle periferiche impiegate</li> <li>- Caratteristiche, modalità di impiego e funzioni specifiche di software applicativi</li> <li>- Principali funzionalità di un sistema operativo e la gestione del suo file system</li> <li>- Tecniche e procedure per l'implementazione e integrazione tra sistemi di acquisizione e elaborazione dati</li> <li>- Tecniche e procedure di cablaggio della rete</li> <li>- Tecniche di assemblaggio del pc e dei componenti hw di un client e di un server</li> <li>- Tecniche di salvataggio dei dati e di backup incrementali e completi</li> </ul> |

### COMPETENZA

Eseguire la manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi, reti, dispositivi e terminali utenti, individuando eventuali anomalie e problemi di funzionamento

| ABILITA'  | CONOSCENZE  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare tecniche e procedure di analisi e diagnosi, incompatibilità e malfunzionamenti</li> <li>- Applicare tecniche e procedure di cablaggio della rete</li> <li>- Individuare componenti difettosi e/o guasti</li> <li>- Individuare le informazioni necessarie nella documentazione e nel registro di manutenzione del sistema o della rete</li> <li>- Individuare possibili soluzioni e procedure di ripristino</li> <li>- Utilizzare strumenti di misura</li> <li>- Utilizzare software di simulazione per la verifica funzionalità di reti informatiche</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa CEI di settore</li> <li>- Registri di manutenzione</li> <li>- Tecniche e strumenti di misura e controllo</li> <li>- Tecniche di manutenzione</li> <li>- Tecniche di messa in sicurezza del sistema/rete</li> <li>- Tecniche di verifica di sistemi e reti</li> <li>- Principi di funzionalità delle reti</li> <li>- Tipologie di reti e loro funzionalità</li> </ul> |

### COMPETENZA

Effettuare l'elaborazione, manutenzione e trasmissione di dati gestiti da archivi digitali

| ABILITA'  | CONOSCENZE  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definire ed effettuare interrogazioni su base dati</li> <li>- Elaborare ed aggiornare dati</li> <li>- Utilizzare protocolli di trasmissione dati</li> <li>- Applicare procedure di manutenzione dati presenti in archivi informatici</li> <li>- Utilizzare strumenti per analizzare i dati memorizzati in banche dati</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoria degli insiemi e logica relazionale applicata ai database</li> <li>- Cenni di algebra relazionale</li> <li>- Principi su sistemi informativi, informazione e dati</li> <li>- Elementi di un database</li> <li>- Chiavi primarie e secondarie</li> <li>- Cenni sulle tecniche di backup e restore dei dati</li> <li>- Cenni sulle modalità di Import/export dati da altri database</li> </ul> |