



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico informatico
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	SETTORE 14. Servizi digitali
Ambito di attività	Sviluppo e gestione di prodotti e servizi informatici
Livello di complessità	Gruppo – Livello B
Livello EQF	4
Descrizione	Il tecnico informatico realizza attività di supporto operativo ai sistemi ed alle reti informatiche e alle soluzioni di data management, curando l'installazione di postazioni informatiche e sistemi hardware e software. Interviene nella diagnosi e nella prevenzione dei guasti e nell'implementazione della sicurezza ICT. Si relaziona con gli operatori aziendali e con le funzioni specialistiche dei sistemi informativi e all'esterno, con fornitori di servizi informatici

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	La tipologia contrattuale più frequente è il rapporto di lavoro dipendente, a tempo indeterminato o determinato, non è escluso quello autonomo
Collocazione contrattuale	In Italia, la collocazione contrattuale per il Tecnico informatico non è univocamente definita e può variare in base a diversi fattori, tra cui la grandezza dell'azienda.
Collocazione organizzativa	Le aziende più grandi e quelle che operano in settori ad alta intensità tecnologica tendono ad avere ruoli più strutturati e specializzati per i Tecnici informatici. Possono avere team o dipartimenti di supporto IT dedicati, oppure il Tecnico informatico può riportare direttamente al CIO o al responsabile IT. Nelle aziende più piccole o in quelle meno incentrate sulla tecnologia, il Tecnico informatico può essere integrato nel personale di ufficio generico o lavorare direttamente sotto la direzione di un CEO o di un responsabile.
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità lavorative per un Tecnico Informatico in Italia sono numerose e in crescita, grazie alla crescente domanda di professionisti con competenze informatiche da parte delle aziende di tutti i settori.
Percorsi formativi	Un diploma di istruzione secondaria superiore, come il diploma di perito informatico o il diploma di istituto tecnico con indirizzo informatico, è un requisito comune oppure almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento. Sono molto apprezzate anche le certificazioni in discipline informatiche.
Fonti documentarie	

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 08	
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.1.2.1.0 Tecnici programmatori 3.1.2.5.0 Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici 3.1.2.2.0 Tecnici esperti in applicazioni 3.1.2.3.0 Tecnici web 6.2.4.6.0 Installatori, manutentori e riparatori di apparecchiature informatiche 2.2.1.4.2 Ingegneri progettisti di calcolatori e loro periferiche
ATECO 2007	62.01.00 Produzione di software non connesso all'edizione 62.02.00 Consulenza nel settore delle tecnologie dell'informatica

	62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca 63.11.20 Gestione database (attività delle banche dati) 63.11.30 Hosting e fornitura di servizi applicativi (ASP) 63.12.00 Portali web
--	--

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IeFP	

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	ADA.14.01.14 - Ingegnerizzazione di sistemi ICT
Descrizione della performance	Configurare e collaudare postazioni informatiche strutturate con sistemi hardware e software installati.
UC	Realizzare la conformazione dei sistemi hardware e software di base
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Selezionare offerte e soluzioni hardware e software sul mercato sulla base dell'individuazione delle caratteristiche hardware e software funzionali alle diverse tipologie di utenti • Predisporre le postazioni di lavoro degli utenti riguardo alle dotazioni informatiche, installando e configurando PC client per utenti ed adottando procedure di configurazione e ripristino dei sistemi operativi • Applicare criteri e procedure per la sostituzione e la dismissione di macchine o periferiche obsolete • Identificare strumenti e procedure per la raccolta di informazioni su sistemi installati e relativi interventi di assistenza e manutenzione • Comprendere e decodificare la manualistica per l'assemblaggio, l'installazione e il collaudo di componenti hardware • Scegliere procedure per la configurazione e il monitoraggio delle impostazioni di connettività del pc client • Valutare le prestazioni del sistema hardware e delle sue componenti • Elaborare documentazione operativa relativa ai sistemi informatici (procedure aziendali, format documenti condivisi, ...)
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Architettura e componenti hardware di pc client e periferiche • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi • Caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi operativi • Principi base della tecnologia web e dei protocolli di rete (tcp/ip ed altri in uso) • Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software • Strumenti e tecniche per la produzione e pubblicazione di documenti e contenuti professionali • Elementi di organizzazione aziendale • Terminologia specifica di settore in lingua inglese
Denominazione AdA	ADA.14.01.12 - Rilascio (deployment) della soluzione
Descrizione della performance	Realizzare soluzioni software installate, configurate e collaudate
UC	Realizzare l'integrazione delle applicazioni software
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare procedure per installazione, testing e upgrade di software applicativi • Identificare parametri di configurazione e personalizzazione delle soluzioni applicative in relazione alle diverse tipologie di utenti • Individuare anomalie di funzionamento software diversamente generate (incompatibilità con sistema operativo, hardware o altro prodotto applicativo, errori di programmazione, perdita di dati, ecc.) • Tradurre esigenze e bisogni informativi degli utenti in specifiche per l'aggiornamento e la correzione dei software applicativi • Interagire con fornitori ed assistenza tecnica, decodificando le esigenze degli utenti e monitorando le attività di sviluppo ed integrazione • Erogare supporto tecnico agli utenti nell'utilizzo dei software applicativi

Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali software applicativi di gestione testi, elaborazione dati, redazione presentazioni, grafica di base... • Tecniche di installazione, troubleshooting e analisi di performance • Struttura e contenuti dei manuali utente e della documentazione tecnica • Parametri e procedure per la configurazione e la personalizzazione delle soluzioni applicative • Procedure per l'erogazione di supporto tecnico agli utenti
Denominazione AdA	ADA.14.01.17 - Gestione dei problemi in ambito ICT
Descrizione della performance	Identificare e risolvere anomalie e guasti tecnici, direttamente o attivando servizi di assistenza.
UC	Curare la diagnosi e la prevenzione dei guasti
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Definire modalità e supporti per l'esecuzione del back up periodico e restore dei dati • Identificare tipologia e peculiarità delle anomalie derivanti da problemi logici, accidentali o strutturali e relativi interventi attivabili per la risoluzione • Prevedere le situazioni di crisi del sistema attraverso il monitoraggio del regolare svolgimento delle operazioni in esercizio • Realizzare interventi di manutenzione ordinaria di sistemi, dati, reti, ... • Utilizzare strumenti hardware e software di diagnostica e tecniche di ricerca guasti • Operare la risoluzione di semplici guasti ed anomalie
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche e strumenti di diagnostica di sistemi elettronici ed informatici • Caratteristiche e contenuti della documentazione relativa alla gestione dei guasti e degli interventi di assistenza tecnica • Tecniche e procedure di risoluzione di semplici guasti e anomalie (troubleshooting di 1° livello) • Tecniche e supporti per il back up periodico ed il restore dei dati • Procedure per la gestione operativa di pratiche di guasto/assistenza con fornitori di servizi
Denominazione AdA	ADA.14.01.17 - Gestione dei problemi in ambito ICT
Descrizione della performance	Attivare procedure e controlli di sicurezza implementati.
UC	Implementare la protezione dei sistemi informativi
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Adottare linee guida e tecnologie per la protezione e sicurezza dei sistemi (antivirus, ecc.), della rete (firewall, vpn, ecc.) e dei dati (protocolli di crittografia, ecc.) • Applicare il livello previsto di protezione dei beni informatici in termini di integrità, disponibilità, riservatezza, ecc. • Applicare modalità per la verifica del traffico entrante/uscente dalla rete e per il controllo degli accessi (logging, accountability, ecc.) • Eseguire controlli di sicurezza per verificare la vulnerabilità del sistema e le violazioni sia dall'esterno (virus, hacker) che dall'interno • Redigere report di sicurezza
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di sicurezza, gestione delle informazioni digitali e privacy. • Procedure e tecniche di rilevamento della sicurezza • Tecniche di attacco informatico e procedure di contrasto • Tipologia e caratteristiche dei diversi software virali • Tipologia di criminalità informatica • Procedure e tecniche di gestione della sicurezza informatica • Modelli e meccanismi di sicurezza: ruoli, ACL e matrici di accesso
Denominazione AdA	ADA.14.01.14 - Ingegnerizzazione di sistemi ICT ADA.14.01.22 - Gestione della Sicurezza dell'Informazione
Descrizione della performance	Realizzare soluzioni informatiche personalizzate
UC	Realizzare soluzioni informatiche personalizzate
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Tradurre le esigenze degli utenti in soluzioni informatiche • Individuare requisiti e vincoli per la realizzazione di soluzioni • Modellare documenti complessi • Strutturare procedure automatizzate • Supportare gli utenti nell'utilizzo delle applicazioni

Conoscenze

- Funzionalità avanzate degli applicativi per l'automazione d'ufficio
- Automazione di procedure e documenti