Denominazione del profilo professionale **TECNICO SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI** **Determinazione Dirigenziale N. 75/DPG009 (15-04-2019)**	
Descrizione del profilo professionale	Il/la Tecnico/a sistemi informativi aziendali interviene nel processo di gestione aziendale curandone le esigenze informative. In tale ambito di operatività individua le esigenze di dotazioni HD e SW; dimensiona il sistema informatico basato su architetture client-server; supporta l'individuazione e la valutazione delle applicazioni informatiche, le installa ed implementa; definisce ed applica le politiche di security e privacy; effettua il monitoraggio e la manutenzione del sistema; cura l'assistenza e l'addestramento degli operatori/trici.
Settore Economico - Professionale	Servizi digitali
ADA	**ADA.14.01.08** (ADA.16.239.781) - Progettazione e implementazione dell'infrastruttura ICT **ADA.14.01.09** (ADA.16.239.782) - Supporto operativo ai sistemi e alle reti informatiche
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	4
Codice univoco ISTAT CP2011	3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici
Referenziazione ATECO	62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione) 62.09.01 Configurazione di personal computer 62.09.09 Altre attività dei servizi connessi alle tecnologie dell'informatica nca
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Dimensionare l'architettura client-server del sistema informativo 2) Installare, configurare e collaudare le infrastruttura di rete e gli applicativi 3) Amministrare i sistemi informativi aziendali 4) Proteggere i sistemi informativi aziendali
Denominazione dell'Unità di Competenza **1) Dimensionare l'architettura client-server del sistema informativo**	
Risultato atteso	Definire e dimensionare sistemi informatici basati su architetture client-server, attraverso l'applicazione di metodiche di analisi e progettazione applicate alle caratteristiche del contesto
EQF	4
Conoscenze	• Elementi di analisi dei processi aziendali. Metodi di formalizzazione dei requisiti funzionali e tecnici • Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico • Elementi di budgeting: stima dei costi di acquisizione, implementazione, aggiornamenti e manutenzione, valutazione del ritorno dell'investimento applicati a sistemi informativi aziendali • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Esigenze di sicurezza digitale e protezione dei dati sul lavoro e loro impatti tecnologici e di budget • Lingua inglese tecnica di settore
Abilità	• Applicare tecniche di analisi dei requisiti di un sistema informativo basato su architetture client-server • Applicare metodi di valutazione tecnico-economica delle possibili

	soluzioni tecnologiche, tenendo in conto le possibili esigenze di aggiornamento, manutenzione e sviluppo nel tempo • Tradurre le esigenze in proposte tecniche dimensionate di architetture di rete (tipologie di apparati hardware e di software) e supportare il processo decisionale • Definire servizi e protocolli di rete da installare, disinstallare, configurare sulle diverse tipologie di apparato
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **2) Installare, configurare e collaudare le infrastruttura di rete e gli applicativi**	
Risultato atteso	Installare, configurare e collaudare l'infrastruttura di rete, rilevando eventuali incompatibilità tra diversi sistemi e creando i profili di accesso per le diverse tipologie di utenti.
EQF	4
Conoscenze	• Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding • Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi • Architettura e componenti hardware di PC client e periferiche • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Protocolli e tecniche di comunicazione in area LAN, WAN e MAN • Logiche e metodi di configurazione dei principali package di office automation e basi di dati • Lingua inglese tecnica di settore
Abilità	• Installare le componenti hardware e software delle architetture client server identificate (sistemi operativi, router, switch, modem, ecc.) • Identificare e risolvere le problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete • Adottare procedure per ottimizzare la configurazione dell'architettura di rete • Individuare ed applicare criteri di autenticazione per le differenti tipologie di utenti o gruppi di utenti • Individuare e implementare soluzioni per ottimizzare l'efficienza dei sistemi di rete e di telecomunicazione • Documentare le operazioni di installazione delle risorse hardware e software
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **3) Amministrare i sistemi informativi aziendali**	
Risultato atteso	Amministrare le funzionalità della sistema informativo, curando l'aggiornamento di sistemi operativi e software applicativo, monitorando con sistematicità lo stato delle risorse, svolgendo attività diagnostica, individuando e applicando le procedure di intervento per la risoluzione delle problematiche di rete, formando e supportando gli utenti
EQF	4
Conoscenze	• Architetture di sistemi informatici aziendali client-server. Topologie di reti. Web service e ricorso al clouding • Sistemi operativi di largo mercato, proprietari e open source • Protocolli e tecniche di comunicazione in area LAN, WAN e MAN • Nozioni base della tecnologia web e dei protocolli di rete (TCP/IP ed altri in uso) • Logiche e metodi di configurazione dei principali package di office automation e basi di dati

	• Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Strumenti per la misura delle prestazioni ed il troubleshooting di rete • Tecniche di diagnostica di sistemi elettronici e informatici • Strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete • Approcci didattici all'addestramento ed alla formazione degli utenti
Abilità	• Svolgere le operazioni di upgrade di dispositivi fisici, firmware, sistemi operativi ed applicativi • Applicare tecniche di risoluzione delle problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete • Definire ed applicare le procedure per il monitoraggio dell'efficienza e funzionalità della rete in esercizio (apparati e server) • Adottare procedure per la diagnosi di malfunzionamenti dell'infrastruttura di rete • Applicare metodologie di risoluzione delle problematiche di rete (troubleshooting) • Valutare la vulnerabilità dei dispositivi hardware e software della rete anche nella relazione con altre reti • Applicare tecniche di verifica e comparazione tra soluzioni software alternative • Documentare le operazioni di amministrazione delle risorse hardware e software
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	
Denominazione dell'Unità di Competenza **4) Proteggere i sistemi informativi aziendali**	
Risultato atteso	Elaborare le politiche di protezione informatica, implementando le misure di sicurezza mediante tecnologie, sistemi di controllo e formazione degli utenti
EQF	4
Conoscenze	• Aspetti fondamentali della sicurezza delle informazioni: confidenzialità, integrità e disponibilità • Rischi relativi alla perdita dei dati: backup, soluzioni di disaster recovery e business continuity • Traffico e intercettazione di dati: accesso abusivo, phishing, furto d'identità . Impieghi illeciti e contraffazione dei dati • Protezione dei dati e delle transazioni: cifratura simmetrica ed asimmetrica; crittografia, firme digitali, smart card, sistemi di autenticazione, chiavi pubbliche e private • Attacchi esterni basati su codice maligno: vulnerabilità, sfruttamento (trojan, virus, worm, ...), payload (adware, spyware, ...) Metodi di propagazione • Scopi, funzionamento e limitazione dei programmi antivirus. Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi e loro problemi di sicurezza • Principali requisiti legali relativi alla protezione dei dati personali Istituzioni a cui rivolgersi in presenza di violazioni
Abilità	• Valutare le potenzialità e limiti di tecnologie di trasmissione e dispositivi di comunicazione • Analizzare le caratteristiche tecniche ed i comportamenti d'uso del sistema informatico rispetto agli aspetti di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati • Applicare modalità di verifica del traffico entrante/uscente dalla rete e di controllo degli accessi(login, accountability, ecc.) • Valutare i rischi di perdita della integrità dei dati, le minacce alla sicurezza ed i possibili usi fraudolenti o di violazione della privacy delle

	risorse informatiche, interne e da parte di terzi • Valutare vulnerabilità del sistema e violazioni sia dall'esterno (virus, hacker) che dall'interno • Definire le misure rivolte a garantire la sicurezza del sistema informatico, identificando un adeguato livello di protezione dei beni informatici in termini di integrità, disponibilità, riservatezza, ecc • Definire linee guida e tecnologie necessarie alla protezione e sicurezza dei sistemi (antivirus, ecc.), della rete (firewall, VPN, ecc.) e dei dati (protocolli di crittografia, ecc • Applicare tecniche di informazione e addestramento del personale sull'uso del sistema informativo aziendale
Indicatori di valutazione	
Soglia minima di prestazione	