

Criteri di valutazione

Lavoro pratico prescritto (LPP)

Operatore/Operatrice Informatica AFC/Informatico AFC

Catalogo dei criteri per la procedura di qualificazione ICT

Operatore informatico o operatrice informatica AFC

Emissione per l'anno d'esame 2020/21

Parte A: Installazione, messa in funzione e manutenzione di terminali utenti

A1) installare, configurare e mantenere i terminali utente e i loro sistemi operativi

Tema C1	Impostare il terminale utente Cosa bisogna considerare quando si imposta un terminale utente?
Livello di qualità 3	Il terminale utente ICT è stato correttamente impostato: 1. sistema operativo/firmware, driver, applicazioni e i prodotti periferici sono installati correttamente. 2. il sistema operativo/firmware, i driver e le applicazioni sono aggiornati o soddisfano l'ultima versione o le specifiche. 3. la procedura è strutturata, i chiarimenti necessari sono stati fatti dei chiarimenti e sono stati fatti dei test significativi.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

Tema C2	Impostare il terminale utente Come deve essere impostato e testato un terminale utente, comprese le periferiche?
Livello di qualità 3	Il posto di lavoro è allestito tenendo conto dei seguenti aspetti: 1. la stazione di lavoro è impostata secondo le specifiche ed è perfettamente funzionante. 2. le periferiche sono collegate e funzionano correttamente. 3. il sistema è stato testato e documentato di conseguenza
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

A2) Installare e configurare applicazioni standard

Tema C3	Valutazione di un software Quali componenti dovrebbero essere considerati quando si acquista un nuovo software?
Livello di qualità 3	Il software è valutato correttamente considerando i seguenti aspetti: <ol style="list-style-type: none">1. il software soddisfa i requisiti dell'utente.2. sono stati chiariti i requisiti tecnici per l'installazione del software.3. il modello di licenza e gli eventuali costi associati al software sono stati chiariti.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

Tema C4	Installazione di un nuovo software Come si deve procedere con l'installazione del software?
Livello di qualità 3	Il software è stato correttamente installato e testato considerando i seguenti aspetti: <ol style="list-style-type: none">1. l'installazione del software è stata eseguita correttamente.2. la configurazione del software è stata eseguita correttamente.3. l'installazione del software è documentata (per esempio installazione, configurazione, inventario, licenza).
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

A3) Eseguire e valutare test di funzionamento

Tema C5	Pianificare test funzionali Quali preparazioni devono essere fatte per l'esecuzione dei test funzionali del software?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. La situazione iniziale, le condizioni generali e lo scenario del test sono descritti.2. I test funzionali sono specificati secondo i requisiti.3. La procedura di test è descritta in modo comprensibile per ogni caso di test.4. Il risultato atteso del test è descritto in modo comprensibile per ogni caso.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

Tema C6	Eseguire e valutare test di funzionamento Come si realizzano e si valutano i test funzionali?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. L'esecuzione dei casi di test è documentata.2. L'implementazione è stata effettuata in conformità con la pianificazione.3. Tutti i risultati dei test e le deviazioni sono documentati in modo tracciabile.4. Il risultato viene analizzato attraverso una scheda di test/risultato.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

A4) Utilizzare script di automazione

Tema C7	Analizzare e adattare lo script di automazione Come viene analizzato e adattato uno script in base alle esigenze?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. L'analisi dello script è stata effettuata in modo strutturato.2. Lo script è stato impostato correttamente.3. La modifica dello script è stata documentata correttamente.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

Tema C8	Testare e utilizzare lo script di automazione Come viene testato uno script e trasferito con successo all'ambiente di produzione?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Le condizioni quadro per l'ambiente di prova sono state scelte in modo sensato.2. L'ambiente di prova è stato impostato correttamente.3. Lo script è stato testato in un ambiente di prova in modo comprensibile.4. Lo script è stato distribuito correttamente nell'ambiente di produzione.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

Parte B: Garantire il funzionamento dei terminali utente in rete**B1) Collegare i dispositivi periferici con capacità di rete e i servizi associati all'infrastruttura di rete e correggere i guasti**

Tema C9	Collegamento di dispositivi periferici e risoluzione dei problemi Qual è la procedura per collegare periferiche/servizi con capacità di rete?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Integra perfettamente i terminali utente ICT in un ambiente di rete esistente.2. Identifica i potenziali problemi e fa i preparativi appropriati per evitarli.3. Documenta l'implementazione della soluzione in modo comprensibile.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

B2) Collegare i terminali utente ICT ai servizi del server e risolvere i problemi

Tema C10	Collegare i terminali utente ICT ai servizi del server. Come dovrebbe essere collegato un terminale utente ai servizi del server (ad esempio DNS, DHCP, servizi di directory, server groupware)?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Collega il software sui terminali utente ICT ai servizi server corrispondenti.2. Assegna i servizi server esistenti alle loro funzioni nella rete e spiega i loro compiti/funzioni.3. Utilizza e configura correttamente i servizi server distribuiti nell'azienda sui terminali utente ICT.4. Identifica i potenziali problemi e fa i preparativi appropriati per evitarli.
Livello di qualità 2	Tre o due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

B3) Garantire la sicurezza dei terminali degli utenti ICT

Tema C11	Definire misure di sicurezza per i terminali utente ICT Quali principi di sicurezza informatica sono utilizzati per proteggere i terminali degli utenti ICT?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Descrive le basi della sicurezza informatica (sicurezza dei dati, protezione dei dati, disponibilità) e le possibili misure di protezione contro le minacce nel settore ICT.2. Identifica gli standard di sicurezza appropriati alla situazione.3. Definisce le misure per proteggere i terminali utente ICT dai pericoli.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

Tema C12	Implementare misure di sicurezza per i terminali degli utenti ICT. Come vengono attuate le misure di sicurezza informatica per proteggere i terminali degli utenti ICT?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Installa e configura i comuni software di protezione sui terminali degli utenti ICT e li mantiene aggiornati.2. Impiega standard di sicurezza appropriati alla situazione.3. Identifica i rischi potenziali e spiega le misure da prendere in caso di rischi.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

C1) Istruire e sostenere gli utenti nell'uso delle risorse TIC

Tema C13	Definire misure di sicurezza per i terminali utente ICT Quali principi di sicurezza informatica sono utilizzati per proteggere i terminali degli utenti ICT?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Prepara l'istruzione in modo sistematico.2. L'istruzione pone delle priorità di rilievo.3. Impiega media appropriati per l'istruzione.4. L'istruzione guida l'utente al raggiungimento del risultato.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due o un punto sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

C2) Creare e adattare istruzioni e liste di controllo per gli utenti

Tema	Struttura di un manuale o di una lista di controllo Come dovrebbe essere strutturato chiaramente un manuale o una lista di controllo?
C14	
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Le istruzioni o la lista di controllo sono ben organizzate.2. Le istruzioni o la lista di controllo hanno una struttura logica.3. Le istruzioni o la lista di controllo contengono i componenti importanti.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessuno punto è soddisfatto.

Tema	Contenuto di una guida o lista di controllo Come fa una guida o una lista di controllo a condurre l'utente al raggiungimento del risultato?
C15	
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Vengono definiti la situazione iniziale, gli obiettivi e le condizioni quadro.2. L'assistenza è descritta.3. Le formulazioni e le rappresentazioni (per esempio immagini / tabelle / diagrammi di flusso / enumerazioni) sono corrette.4. Le istruzioni o la lista di controllo sono appropriate per il destinatario.
Livello di qualità 2	Quattro punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Tre o due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

Tema C16	Acquisto di terminali utente ICT Qual è la procedura per l'acquisto di terminali utente ICT per un cliente?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. I requisiti del cliente e della situazione sono stati raccolti e compresi.2. Sono stati valutati i prodotti che soddisfano i requisiti.3. Sono stati evidenziati i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti valutati.4. È stata presentata una raccomandazione ragionevole con la relativa motivazione.5. Le attività amministrative del processo di approvvigionamento sono state comprese.
Livello di qualità 2	Quattro o tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

D1) Trattare le preoccupazioni dei clienti nel supporto di 1° e/o 2° livello

Tema	Registro dei casi Come si riceve professionalmente una richiesta del cliente?
C17	
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. I bisogni dei clienti sono stati accolti con cortesia.2. Il bisogno del cliente è correttamente limitato e compreso.3. La necessità del cliente è correttamente documentata.4. È stato fatto un preventivo di spesa comprensibile.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

Tema	Elaborazione dei casi Come viene gestita professionalmente un'esigenza del cliente?
C18	
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. La procedura è stata documentata correttamente.2. Il cliente è stato informato sullo stato dei lavori in modo comprensibile e corretto.3. Il candidato è stato in grado di soddisfare il bisogno del cliente o di inoltrarlo all'istanza successiva in modo mirato.4. I termini tecnici sono stati usati correttamente e in modo appropriato al destinatario.
Livello di qualità 2	Tre punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 0	Meno di due punti sono soddisfatti.

Tema C19	Strategia di comunicazione Qual è la strategia di comunicazione?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Sono state utilizzate tecniche di comunicazione adeguate alla situazione.2. Ha richiesto attivamente informazioni pertinenti alle parti interessate.3. Il candidato ha partecipato attivamente alle discussioni e quindi ha contribuito al successo.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessun punto è soddisfatto.

Tema	Competenza metodologica
C20	Quali metodi sono adatti per elaborare il compito?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Sono stati selezionati metodi adeguati al compito.2. I metodi scelti sono stati documentati in modo corretto e comprensibile.3. Le fonti d'informazione esistenti sono state utilizzate in modo mirato e le informazioni mancanti sono state ottenute.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessun punto è soddisfatto.

Tema	Pianificazione della procedura
C21	Come deve essere pianificata la procedura?
Livello di qualità 3	<ol style="list-style-type: none">1. Ha creato un piano di processo che mappa i blocchi di lavoro in una sequenza significativa.2. Ha ottenuto le informazioni necessarie per iniziare al meglio.3. Fattori determinanti, dipendenze e rischi considerati.
Livello di qualità 2	Due punti sono soddisfatti.
Livello di qualità 1	Un punto è soddisfatto.
Livello di qualità 0	Nessun punto è soddisfatto.