

## Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

### Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

#### SINTESI

##### A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

##### A.2 Area di formazione di riferimento (\*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

##### A.3 Titolo del percorso formativo

Operatore di help desk-Service desk agent

##### A.4. Inquadramento livello EQF

4

##### A.5 Settore economico professionale (SEP) (fare riferimento al SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

24. Area comune

## A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.24.04.11 - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

## A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

2.1.1.5.1 - Specialisti in reti e comunicazioni informatiche  
2.1.1.5.4 - Specialisti in sicurezza informatica  
3.1.2.2.0 - Tecnici esperti in applicazioni  
3.1.2.5.0 - Tecnici gestori di reti e di sistemi telematici  
3.1.2.1.0 - Tecnici programmatori

## A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

62.03.00 Gestione di strutture e apparecchiature informatiche hardware - housing (esclusa la riparazione)

## A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
<i>Trasversale</i>	UC 1 – “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”
	UC 2 - “Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente”
	UC 3 - “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”
<i>Tecnico</i>	UC 4 – “Gestire le richieste degli utenti”
	UC 5 – “Registrazione le segnalazioni degli utenti”
	UC 6 – “Monitorare gli eventi critici durante tutto il ciclo di vita”

## A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC 1 - Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Macroprocesso di riferimento	<i>Trasversale</i>
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. L’Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Umbria

Risultato atteso	Aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo compresi e gestiti.
Conoscenze minime	<p>Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.</p> <p>Format tipo di contratto.</p> <p>Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.</p> <p>Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.</p> <p>Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.</p>
Abilità minime	<p>Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale</p> <p>Verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.</p> <p>Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato</p> <p>Gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata.</p> <p>Gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.</p>

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	UC 2 - "Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente"
Macroprocesso di riferimento	<i>Trasversale</i>
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	<p>Rispettare la normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).</p> <p>L'Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Umbria</p>
Risultato atteso	Rispetto della normativa di riferimento relativa alla sicurezza sul luogo di lavoro (laboratorio e sedi del cliente).
Conoscenze minime	<p>Normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione infortuni, prevenzione incendi e igiene del lavoro, anche con riferimento agli obblighi previsti dal T.U.81/08</p> <p>Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni</p>

	integrative e correttive, in relazione alla specifica destinazione dei locali e delle attività lavorative di riferimento.
Abilità minime	Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario - Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale; - Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico; - Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	UC 3 - “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”
Macroprocesso di riferimento	<i>Trasversale</i>
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.  L’Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Umbria
Risultato atteso	Interazione efficace con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.
Conoscenze minime	Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.  Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e gestione.
Abilità minime	Coordinarsi con le altre risorse professionali coinvolte nell'attività - Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. - Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. - Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazione in possesso rispetto allo stato delle attività. - Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	UC 4 – “Gestire le richieste degli utenti”
Macroprocesso di riferimento	<i>Tecnico</i>
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Identificazione sistematica dei problemi dell'utente fornitura rapida di soluzioni valutando i possibili effetti collaterali L’Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Toscana
Risultato atteso	Analizzare e risolvere i problemi tecnici con rapidità e sicurezza; consigliare l'utente sull'insieme di azioni da compiere per la risoluzione delle problematiche evidenziate, effettuare il deploy degli strumenti di supporto necessari a tracciare la causa dell’errore, gestire ticket, mail e segnalazioni dei clienti (presa in carico, predisposizione risposte, ecc.) fornendo loro aggiornamenti sulla soluzione, identificare l'ambito dove si manifesta l'errore o il guasto tecnico; scalare ad un livello più alto di assistenza i problemi complessi o non risolti; supportare il cliente nell'identificazione del problema
Conoscenze minime	Tecniche di comunicazione Tecniche di organizzazione dell'assistenza agli utenti, per ottimizzare le procedure e ridurre i tempi di risoluzione dei problemi Principi base di accessibilità software e hardware Sistemi Windows e Linux, sistema Office, sistemi operativi cliente WIN 7, WIN8 e successivi, CRM e SQL Principi di customer satisfaction e di customer care Elementi di ICT per persone con esigenze speciali (tecnologie assistive, configurazioni necessarie, ecc.) per facilitare l'accesso e la fruibilità Metodologie e strumenti di troubleshooting per individuare e risolvere rapidamente le problematiche segnalate Metodologia e strumenti di verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di rete, per individuare eventuali guasti o malfunzionamenti Lingua inglese tecnica, per comprendere la documentazione redatta in inglese HTML, Visual Basic e altri linguaggi di programmazione
Abilità minime	Scalare ad un livello più alto di assistenza i problemi complessi o non risolti Supportare il cliente nell'identificazione del problema Gestire ticket, mail e segnalazioni dei clienti (presa in carico, predisposizione risposte, ecc.) fornendo loro aggiornamenti sulla soluzione Effettuare il deploy degli strumenti di supporto necessari a tracciare la

	<p>causa dell'errore</p> <p>Identificare l'ambito dove si manifesta l'errore o il guasto tecnico</p> <p>Consigliare l'utente sull'insieme di azioni da compiere per la risoluzione delle problematiche evidenziate</p> <p>Analizzare e risolvere i problemi tecnici con rapidità e sicurezza</p>
--	--

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
Titolo UC	UC 5 – “Registrazione le segnalazioni degli utenti”
Macroprocesso di riferimento	<i>Tecnico</i>
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	<p>Registrazione e classificare gli incidenti e i problemi segnalati dagli utenti sulla base dei sintomi e delle soluzioni adottate.</p> <p>L'Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Toscana</p>
Risultato atteso	Catalogare gli incidenti in base alle caratteristiche e alle soluzioni adottate; documentare tutte le procedure adottate in maniera precisa ed esauriente, per agevolare successivi interventi; effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sull'esperienza e la ricorrenza degli errori; registrare i problemi segnalati dall'utente dall'inizio alla conclusione; registrare le attività del service delivery
Conoscenze minime	<p>Tecniche di comunicazione</p> <p>Lingua inglese tecnica, per comprendere la documentazione redatta in inglese</p> <p>Metodologie e strumenti di troubleshooting per individuare e risolvere rapidamente le problematiche segnalate</p> <p>Metodologia e strumenti di verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di rete, per individuare eventuali guasti o malfunzionamenti</p> <p>Tecniche di organizzazione dell'assistenza agli utenti, per ottimizzare le procedure e ridurre i tempi di risoluzione dei problemi</p>
Abilità minime	<p>Registrazione le attività del service delivery</p> <p>Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basato sull'esperienza e la ricorrenza degli errori</p> <p>Catalogare gli incidenti in base alle caratteristiche e alle soluzioni adottate</p> <p>Registrazione i problemi segnalati dall'utente dall'inizio alla conclusione</p> <p>Documentare tutte le procedure adottate in maniera precisa ed esauriente, per agevolare successivi interventi</p>

<b>Macroprocesso</b>	<b>Unità di competenze</b>
----------------------	----------------------------

Titolo UC	UC 6 – “Monitorare gli eventi critici durante tutto il ciclo di vita”
Macroprocesso di riferimento	<i>Tecnico</i>
Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Monitorare il ciclo di vita del servizio identificando i problemi e le potenziali criticità L’Unità di competenza è presente nel Repertorio della Regione Toscana
Risultato atteso	Compilare la documentazione usata nella service delivery IT; comunicare tempestivamente ed efficacemente i problemi; identificare le potenziali criticità e saper mitigarne gli effetti; monitorare il service delivery; monitorare gli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction; Monitorare i problemi dall'inizio e fino alla loro risoluzione; utilizzare correttamente gli strumenti di monitoraggio e di gestione (Script, Procedure, ecc.).
Conoscenze minime	Best practice e standard relativi all'IT service delivery Elementi di sicurezza informatica per ridurre le probabilità di successo dei tentativi di violazione del sistema informativo Principi di customer satisfaction e di customer care
Abilità minime	Compilare la documentazione usata nella service delivery IT Monitorare gli esiti della soluzione e la risultante customer satisfaction Utilizzare correttamente gli strumenti di monitoraggio e di gestione (Script, Procedure, ecc.) Comunicare tempestivamente ed efficacemente i problemi Identificare le potenziali criticità e saper mitigarne gli effetti Monitorare i problemi dall'inizio e fino alla loro risoluzione Monitorare il service delivery

### A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

*Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.*

Assolvimento del diritto dovere all’istruzione, conoscenza della lingua italiana livello B1
---

### A.12 Durata complessiva del percorso (*distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curricolare*)

420 ore di cui 151 ore di aula e 149 di FAD, 120 ore di tirocinio curricolare
---

### A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curricolare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
----	---	------------------------------------	--------------	------------

0	“Accoglienza e patto formativo”		2	0
1	“L’esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	UC 1 – “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”	6	3
2	“Il lavoro in sicurezza in laboratorio e presso il cliente”	UC 2 - “Lavorare in sicurezza in laboratorio e presso il cliente”	8	4
3	“L’ interazione con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”	UC 3 - “Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro”	10	5
4	“La gestione delle richieste degli utenti”	UC 4 – “Gestire le richieste degli utenti”	154	77
5	“La registrazione delle segnalazioni degli utenti”	UC 5 – “Registrazione delle segnalazioni degli utenti”	80	40
6	“Il monitoraggio degli eventi critici durante tutto il ciclo di vita”	UC 6 – “Monitorare gli eventi critici durante tutto il ciclo di vita”	40	20
Totale			300	149

#### A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): \_\_\_\_\_

Eventuali Note:

#### A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l’inserimento della proposta nel Catalogo dell’offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	Innovazione Terziario Soc. Cons. A R. L.
Referente	Cognome e nome Moretti Edoardo

	<p>Tel. 075/98889214</p> <p>Email <a href="mailto:e.moretti@innovazioneeterziario.it">e.moretti@innovazioneeterziario.it</a></p> <p>Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria)</p> <p><a href="mailto:innovazioneeterziario@pec.it">innovazioneeterziario@pec.it</a></p>
--	---

**in partenariato con** (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	<b>ASP G.O. Bufalini – Centro di Istruzione e Formazione professionale</b>
Referente	<p>Menichetti Marco</p> <p>Tel. 075/8554245</p> <p>Email <a href="mailto:info@gobufalini.it">info@gobufalini.it</a></p> <p>Indirizzo PEC <a href="mailto:gobufalini@pcert.postecert.it">gobufalini@pcert.postecert.it</a></p>

**A.19 Sedi di svolgimento del percorso** (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede	ASP G. O. BUFALINI - Centro di Istruzione e Formazione Professionale
Indirizzo	Via San Bartolomeo, sn - 06012 Città di Castello (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Gubbio
Indirizzo	Via Aristotele n. 46/48 06024 Gubbio (PG)

N. sede	ITER Innovazione Terziario Impresa sociale
Indirizzo	Via Fontivegge, 55- 06124 Perugia

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Bastia Umbra
Indirizzo	Piazza Moncada c/o Centro Lodovico Maschiella 06083 Bastia Umbra (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Perugia
Indirizzo	Via Settevalli 320 06100 Perugia (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Perugia
Indirizzo	Via Giosuè Carducci 06061 Castiglione del Lago (PG)

N. sede	IL LYCEO s.r.l.
Indirizzo	Via Monte Acuto n. 49 06034 Foligno (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Spoleto
Indirizzo	Via Nuova n. 3, 06049 Spoleto (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Foligno
Indirizzo	Via Piermarini n. 24, 06034 Foligno (PG)

N. sede	Magrelli Ospitalità S.r.l.
Indirizzo	Via Roma n. 15 06043 Cascia (PG)

N. sede	I.T.S. Umbria Made In Italy – Innovazione Tecnologia e Sviluppo
Indirizzo	Via Vici 28, 06034 Foligno (PG)

N. sede	Confcommercio Imprese per l'Italia della Regione dell'Umbria - Mandamento territoriale di Terni
Indirizzo	Largo Volfrango Frankl n.10 05100 Terni (TR)

N. sede	Socrates Formazione srl unipersonale
Indirizzo	Via Luigi Galvani 11 05100 Terni (TR)

N. sede	CO.Ge.S.T.A. a.r.l.
Indirizzo	Via delle Acacie n.12 05018 Orvieto (TR)

(ripetere se necessario)