

KUTSESTANDARD

IT tugiisik, tase 3

See esmase kutse kutsestandard on aluseks kutsehariduse õppekavale.

Kutsenimetuse	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
IT tugiisik, tase 3	3

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
IT tugiisik: töötab iseseisvalt mõnes kitsamas tööloigis, järgides üksikasjalisi juhiseid. Ta võib töötada klienditoes, IT-tugiisikuna, monitooringuspetsialistina jne. Ta omab piiratud tegevusvabadust väljakujunenud praktika ja meetodite piires. Tema ülesandeks on standardsete IT- alaste probleemide lahendamine, edastades neist keerulisemad vanemspetsialistidele. IT tugiisiku põhilised tööülesanded on IT-süsteemide lahenduste juurutamine, katsetamine, dokumentatsiooni koostamine, kasutajatugi, teenuste osutamine ja infoturbe tagamine. IT tugiisik suudab oma suhtlemisstiili kohandada mitmesugustele olukordadele ja inimestele. Ta avaldab selgelt oma arvamust, ei varja informatsiooni ning oskab välja tuua olulisemaid seisukohti. Oskab kontrollida oma emotsioone ka keerulistes olukordades. Tema töös on vajalik tahe ja oskus töötada meeskonnas. IKT-kutsete kirjeldamisel on aluseks Euroopa IKT-kompetentside raamistik (e-CF), mis määratleb kokku 36 e-CF-põhikompetentsi ja jaotab need viie IKT-äriprotsessi-valdkonna vahel, vt Lisa 1.
A.2 Tööosad
1. Testimine 2. Lahenduse juurutamine 3. Dokumentatsiooni koostamine 4. Kasutajatugi 5. Muutmise tugi 6. Teenuse osutamine 7. Hariduse ja koolituse pakkumine 8. Infoturbe haldamine
A.3 Töö keskkond ja eripära
IT tugiisiku töös on oluline täita mitmeid tööülesandeid samaaegselt. Valdkond on kiiresti arenev, mistõttu on vajalik pidev enesetäiendamine. Töö nõuab vaimset pingutust.
A.4 Töövahendid
Töötab info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahenditega.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
IT tugiisiku töös on vajalik säilitada emotsionaalne tasakaal kiiret reageerimist eeldavates olukordades ja klientidega suheldes. Kliendi vajaduste mõistmiseks ja lahenduste selgitamiseks on vajalik hea suhtlemisoskus.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
IT tugiisiku tavapärase kutsealane ettevalmistus on kutseharidus või vastav erialane kogemus.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
IT-süsteemide noorempetsialist, IT tugiisik, Kasutajatoe noorempetsialist, IT-tehnik, arvutitehnik.

B-osa KOMPETENTUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Testimine (e-CF kompetents B.3.)	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: Järgides üksikasjalikke juhiseid testib ning dokumenteerib testide tulemused. Teadmised ja oskused On teadlik/teab/tunneb hästi: a) testimisprotsessi meetodeid b) testimisprotsessi c) erinevaid testide liike (funktsionaalsus, integreerimine, jõudlus, kasutatavus, koormus jne) d) tark ja/või riistvara testimismetoodikaid Oskab: a) ette valmistada ja läbi viia IKT-süsteemide teste b) raporteerida ja dokumenteerida teste ja tulemusi Hindamismeetod(id): Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele. *EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid. Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu) Koostab ja viib läbi süstemaatilisi testimisprotseduure IT- süsteemidele või kliendipoolsetele kasutatavuse nõuetele, et tagada vastavus projekteerimise tehnilistele tingimustele. Tagab, et uued või muudetud komponendid või süsteemid vastaksid ootustele. Tagab vastavuse ettevõttesisestele ja -välistele, riigisisestele ja rahvusvahelistele standarditele, sealhulgas tööohutuse, kasutatavuse, jõudluse, töökindluse või ühilduvuse vallas. Koostab dokumente ja aruandeid, et tõendada vastavust sertifitseerimise nõuetele.	
B.2.2 Lahenduste juurutamine (e-CF kompetents B.4.)	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: Eemaldab või paigaldab juhendaja abiga ja kooskõlas üksikasjalike juhistega üksikud komponendid. Installeerib ja haldab riist- ja tarkvara vastavalt vajadusele. Lahendab tehnilisi probleeme vastavalt eeskirjadele ja juhistele Teadmised On teadlik/teab/tunneb hästi: a) jõudluse analüüsimeetodeid b) probleemihaldusega seotud mõisted (talitus, jõudlus, ühilduvus) c) tarkvara paketeerimise ja jaotamise meetodeid ning protseduure d) juurutamise ajal kasutatavaid tehnoloogiaid ja standardeid e) arvutite riistvarakomponentide põhiparameetreid ja arvutite ehitust f) operatsioonisüsteemide ehitust ja levinumaid operatsioonisüsteeme g) arvutivõrkude ehitust ja seal kasutatavat riistvara ja tarkvara h) mobiilseadmetes kasutatavaid tehnoloogiaid i) jõudlushaldusega seotud mõisteid	

Oskab:

- a) osaleda juurutamises
- b) osaleda katsetamises
- c) osaleda tugiteenuste pakkumises

Hindamismeetod(id):

Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele.

*EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.

Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu)

Järgides eelnevalt määratletud üldisi tegevusstandardeid, sekkub planeeritult lahenduse juurutamise protsessi, sh installimisse, ajakohastamisse või kasutusest kõrvaldamisse. Konfigureerib riistvara või tarkvara, et tagada süsteemi komponentide koostalitlusvõime, ja parandab ilmnunud vigu või ühildumatusi. Kasutab vajaduse korral täiendavaid erialaseid ressursse, näiteks kolmanda osapoole võrguteenuse pakkujaid. Annab kasutajale ametlikult üle täielikult töökorras lahenduse ja koostab dokumentatsiooni, registreerides selles kogu asjakohase informatsiooni, sealhulgas seadmetiku aadressid, konfiguratsiooni ja jõudluse andmed.

B.2.3 Dokumentatsiooni koostamine (e-CF kompetents B.5.)

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:

Koostab tooteid, teenuseid, komponente või rakendusi kirjeldavaid dokumente, järgides asjakohaseid dokumentatsiooninõudeid.

Teadmised

On teadlik/teab/tunneb hästi:

- a) asjakohaseid IKT- kasutajarakendusi
- b) intsidentide halduse protsessi
- c) võimalike lahenduste teabeallikaid
- d) kasutajatoes kasutatavat tarkvara ja selle võimalusi
- e) teenindusleti tüüpe ning igale tüübile iseloomulikke olukorda

Oskab:

- a) tõhusalt küsitleda kasutajaid, et selgitada välja sümptomeid
- b) analüüsida sümptomeid, et kindlaks määrata kasutaja vea või tehnilise tõrke valdkond
- c) suhelda arusaadavalt lõppkasutajatega ja anda juhiseid, kuidas probleemide korral toimida
- d) registreerida probleeme

Hindamismeetod(id):

Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele.

*EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.

Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu)

Koostab tooteid, teenuseid, komponente või rakendusi kirjeldavaid dokumente, järgides asjakohaseid dokumentatsiooni nõudeid. Valib materjalide esitlemiseks sobiva stiili ja meediumi. Loob malle dokumendihalduse süsteemide jaoks. Tagab funktsioonide ja omaduste nõuetekohase dokumenteerimise. Tagab olemasolevate dokumentide kehtivuse ja ajakohastatuse.

B.2.4 Muudatuste tugi (e-CF kompetents C.2.)

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:

Tegevusi ei kohaldata.

Teadmised

On teadlik/teab/tunneb hästi: a) infosüsteemi talitluslikke tingimusi b) muudatuste halduse tööriistu ja meetodeid	
Hindamismeetod(id): Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele. *EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.	
Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu) Rakendab ja annab suuniseid konkreetse IT-lahenduse arendamiseks. Kontrollib tõhusalt ja koostab ajakavad tarkvara või riistvara modifitseerimiseks, et vältida mitmekordseid uuendusi, mis põhjustavad ettenägematuid tagajärgi. Minimeerib muutustest tulenevaid teenuse katkestusi ja järgib määratletud teenusetasemelepingut.	
B.2.5 Teenuse osutamine (e-CF kompetents C.3.)	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: Registreerib ja jälgib töökindluse andmeid vastavalt juhiste ja registreerib kõrvalekalded.	
Teadmised On teadlik/teab/tunneb hästi: a) IT-teenuse osutamise nõudeid b) parimaid tavasid ja standardeid IT-teenuse osutamisel c) tõrgete avastamise meetodikaid d) peamisi koht- ja laivõrkudes kasutatavaid tehnoloogiaid e) käideldavushaldusega seotud mõisteid f) multimeediumite mõju arvutivõrkudele ning nende ressursivajadusi g) teeninduslepingu põhielemente ja eri lepingutüüpide erinevusi Oskab: a) täita ja täiendada IT-teenuse osutamisel kasutatavat dokumentatsiooni b) kasutada tehnilisi vahendeid tõrgete avastamiseks	
Hindamismeetod(id): Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele. *EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.	
Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu) Rakendab ennetusmeetmeid, et tagada stabiilne ja turvaline rakendus ning IKT-infrastruktuur. Hoiab ajakohasena töödokumentatsiooni ja registreerib kõik töösündmused. Hooldab seire- ja haldustööriistu (st skriptid, protseduurid jne).	
B.2.6 Hariduse ja koolituse pakkumine (e-CF kompetents D.3.)	EKR tase 3
Tegevusnäitajad: Tegevusi ei kohaldata	
Teadmised On teadlik/teab/tunneb hästi: a) asjakohaseid õppemeetodeid b) koolitusvajaduse analüüsimismeetodeid	
Hindamismeetod(id):	

Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele.

*EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.

Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu)
Määratleb IKT-koolituspoliitika ja rakendab seda vastavalt kutseoskuste vajadustele organisatsioonis. Koostab, organiseerib ja planeerib koolitusprogramme, hindab koolituste kvaliteeti tagasisideprotsessi kaudu ja täiustab seda pidevalt. Kohandab koolitusplaane muudatustest tulenevate vajaduse alusel.

B.2.7 Infoturbe haldamine (e-CF kompetents E.8.)

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:
Registreerib mittevastavused ja teatab tähelepanekutest vastavalt juhistele.

Teadmised
On teadlik/teab/tunneb hästi:
a) organisatsiooni infoturbepoliitikat ja selle mõju klientidele, tarnijatele ja alltöövõtjatele
b) infoturbe halduse parimaid tavasid ja standardeid
c) teab krüptoloogiaga seotud mõisteid

Hindamismeetod(id):
Nõutavaid kompetentse hinnatakse rahvusvahelise sertifitseerimiseksami EUCIP* Core C moodulile vastava eksami läbimisega. EUCIP* Core C moodulile vastava eksami tegemine on jõukohane umbes poole aastase töökogemusega inimesele.

*EUCIP (European Certificate of Informatics Professionals) on infotehnoloogia spetsialistide ja IKT kutset omandavate õppurite sertifitseerimisprogramm, mis koosneb tuumiksertifitseerimisest ja spetsialiseeritud sertifitseerimissuundadest, infotehnoloogia tööjaotusmaatriksi alusel. Eraldi sertifitseeritakse IT administraatoreid.

Kompetentsi üldine kirjeldus (tasemest sõltumatu)
Rakendab infoturbepoliitikat. Teeb sissetungimise, pettuse ja turvalisuse rikkumise või lekete seiret ja rakendab asjakohaseid abinõusid. Analüüsib ja haldab ettevõtte andmete ja informatsiooniga seotud turvariske. Kontrollib turvalisusega seotud vahejuhtumeid ja teeb ettepanekuid turvalisuse pidevaks tõhustamiseks.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.8 IT tugiisik, tase 3 kutset läbiv kompetents

EKR tase 3

Tegevusnäitajad:
1. Suhtlemine
Loob kohtumistel kontakti suhtlemispartneritega silmside, naeratuse, noogutuse kaudu. Täpsustab vestluspartneri seisukohti küsimuste esitamise ja öeldu ümbersõnastamise teel. Keskendub teistele osapooltele ega pühendu paralleelselt muudele tegevustele. Avaldab selgelt oma arvamust kasutades seisukohtade avaldamisel kindlat kõneviisi ja mina-vormi.
2. Kutse-eetika
Eristab isiklikud ja organisatsiooni huvid (sh organisatsiooni ressursside kasutamisel). Teavitab kasutajaid võimalikest tehnoloogilistest riskidest oma kompetentsuse piires. Võtab vastutuse iseenda tegevuste eest, eristades seaduslikud korraldused ebaseaduslikest.
3. Koostööoskus
Küsib ja pakub abi, valib olukorrale vastava käitumisstiili, arvestab ja tajub teiste vajadusi ja tundeid, suhtub lugupidavalt teistesse inimestesse, tunnetab iseenda ja teiste rolli, näitlikustab ja kasutab lugusid isiklike seisukohtade väljendamisel, kaasab kolleege.
4. Probleemide lahendamine
Võrdleb isiklikku kompetentsust ülesande raskusastmega ja valib sobiva käitumisviisi.

Teadmised:
1. Asjaajamise alused, sh dokumentide struktuur

2. Eesti keel tasemel B2 ja üks võõrkeel - inglise keel tasemel B1 või saksa keel tasemel B1 või vene keel tasemel A2 (vt lisa 2).

Hindamismeetod(id):

Läbivate kompetentside hindamiseks esitatakse väljatöötatud vormis iseloomustus.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	08-10122014-02/5k
2. Kutsestandardi koostajad	
3. Kutsestandardi kinnitaja	Infotehnoloogia ja Telekommunikatsiooni Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	15
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	10.12.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	09.12.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3512 IKT kasutajatoe tehnikud
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	3
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	IT support specialist, level 3
Vene keeles	Младший специалист по инфотехнологическим системам
C.3 Lisad	
Lisa 1 Euroopa IKT kompetentside raamistik	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	