



Σύστημα
Επαγγελματικών
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ
**Τεχνικός δικτύων και συστημάτων
ηλεκτρονικών υπολογιστών**

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου

Αναθέτουσα Αρχή:

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑναΔ)

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Συντονισμός:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Επιμέλεια:

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1^{ης} Τάξης

Στέλλα Φιλίππου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και IHE Innovative Hospitality Education Ltd

Ομάδα Έργου Ανάδοχου:

Γιώργος Σιεκκερής

Τάσος Σάββα

Αντώνης Πέτρου

Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:

Υπουργείο Παιδείας, Πολιτισμού, Νεολαίας και Αθλητισμού

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑναΔ:

21 Ιουνίου 2022

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος	4
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο	4
	Προσόντων (CyQF/ EQF).....	4
1.3	Κωδικός ISCO.....	4
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος	4
2.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ	4
2.1	Αντικείμενο	4
2.2	Εργασιακό περιβάλλον	4
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	4
2.4	Εξοπλισμός	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων	5
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι	5
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ.....	5
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης	6
3.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)	7
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας	8
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας	9
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία	11
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης	13
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας	14
ΤΗΥ4.1	Εγκατάσταση τοπικού δικτύου	15
ΤΗΥ4.2	Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στο δίκτυο	17
ΤΗΥ4.3	Παρακολούθηση και διαχείριση του τοπικού δικτύου	18
ΤΗΥ4.4	Τεχνική υποστήριξη στον πελάτη	19
ΤΗΥ4.5	Διαχείριση λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών	20
ΤΗΥ4.6	Ασφάλεια δικτύου από εξωτερικές υποκλοπές και απειλές	21
ΤΗΥ4.7	Διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας εξυπηρετητών	22
ΤΗΥ4.8	Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή	23
3.3	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	24
4.	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	25

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών

1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Προσόντων (CyQF/ EQF):

4

1.3 Κωδικός ISCO:

3513

1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΤΗΥ4

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

2.1 Αντικείμενο:

Ο τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών - επίπεδο 4 ασχολείται με την εγκατάσταση, υποστήριξη, λειτουργία και συντήρηση τοπικών δικτύων. Παρέχει εκ του σύνεγγυς και εξ αποστάσεως τεχνική υποστήριξη σχετικά με θέματα δικτύου στους πελάτες. Ασχολείται με την εγκατάσταση, διαχείριση και αναβάθμιση υλικού και λογισμικού στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στον δικτυακό εξοπλισμό. Προετοιμάζει και οργανώνει τον χώρο εργασίας και τον εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών – επίπεδο 4 συνήθως σε εσωτερικό χώρο, σε περιβάλλον γραφείου. Στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συχνά εργάζεται και σε άλλους χώρους για εγκατάσταση, συντήρηση ή επισκευή δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Στο πλαίσιο εκτέλεσης της εργασίας του χειρίζεται εξειδικευμένο εξοπλισμό και ως εκ τούτου αναμένεται να εφαρμόζει πιστά τους κανόνες ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε εταιρείες που παρέχουν και υποστηρίζουν δικτυακά προϊόντα και υπηρεσίες καθώς και σε επιχειρήσεις που προωθούν και πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών

υπολογιστών. Επίσης, μπορεί να εργοδοτηθεί σε κυβερνητικές υπηρεσίες, τραπεζικούς οργανισμούς και άλλες εταιρίες που χρησιμοποιούν δίκτυα επικοινωνιών και υπηρεσίες πληροφοριών.

2.4 Εξοπλισμός:

Πάγκοι εργασίας, αντιστατικό χαλί, τείχος προστασίας, λειτουργικά συστήματα (π.χ. Windows Desktop, Windows Server, Linux, Unix), backup λογισμικό, εγχειρίδια χρήσης προϊόντων, υπολογιστής (μητρική πλακέτα, επεξεργαστής, μνήμη, δίσκος , μονάδες I/O), κάρτα δικτύου, εκτυπωτής, σαρωτής, διαγνωστικά προγράμματα (ενσωματωμένα των λειτουργικών συστημάτων ή επιπλέον λογισμικό), λογισμικό καταγραφής προβλημάτων, εργαλεία αντιγράφων ασφαλείας, μεταγωγείς, δρομολογητές, εργαλεία εξ αποστάσεως πρόσβασης (π.χ. VPN, Remote Desktop , VNC), κατανομητής, πρίζες δομημένης καλωδίωσης, καμπίνες, συστήματα αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS), εργαλεία SNMP, συστήματα παρακολούθησης ασφάλειας, συστήματα ασφάλειας – σήμανσης (IDS/IPS), συστήματα Antivirus/Antimalware, Web Filtering λογισμικό, μέσα ατομικής προστασίας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:

1. THY5 Τεχνικός δικτύων και συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών
2. TET4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
3. TET5 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
4. TEΔ4 Τεχνικός εγκατάστασης και επιδιόρθωσης εξοπλισμού δικτύων
5. TYT4 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
6. TYT5 Τεχνικός υποστήριξης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας

2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:

Τεχνικός δικτύου ηλεκτρονικών υπολογιστών, τεχνικός δικτύων, τεχνικός υποστήριξης δικτύων

2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:

Διαδρομή 1

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 4

Πείρα: Δεν απαιτείται

Διαδρομή 2

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 3

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Διαδρομή 4

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού / λάθους.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Μελέτη περίπτωσης.

3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)

3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.9	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.10	Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.12	Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.
5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.

6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.

3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΤΗΥ4.1	Εγκατάσταση τοπικού δικτύου
ΤΗΥ4.2	Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στο δίκτυο
ΤΗΥ4.3	Παρακολούθηση και διαχείριση του δικτύου
ΤΗΥ4.4	Τεχνική υποστήριξη στον πελάτη
ΤΗΥ4.5	Διαχείριση λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων ηλεκτρονικού υπολογιστή
ΤΗΥ4.6	Ασφάλεια δικτύου από εξωτερικές υποκλοπές και απειλές
ΤΗΥ4.7	Διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας εξυπηρετητών
ΤΗΥ4.8	Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή

ΤΗΥ4.1 Εγκατάσταση τοπικού δικτύου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα στοιχεία προετοιμασίας του χώρου εργασίας και προγραμματισμού της σειράς εργασιών για την εγκατάσταση τοπικού δικτύου.
2. Αναγνωρίζει τα στοιχεία του σχεδίου του τοπικού δικτύου.
3. Αναγνωρίζει και να εξηγεί τους όρους εντολής εγκατάστασης τοπικού δικτύου (LAN).
4. Απαριθμεί τα φυσικά και λογισμικά μέσα του εξοπλισμού του δικτύου.
5. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την εγκατάσταση του τοπικού δικτύου.
6. Περιγράφει το πρότυπο αναφοράς Open Systems Interconnection και να διακρίνει τις βασικές λειτουργίες κάθε επιπέδου.
7. Προσδιορίζει τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις για τη βέλτιστη λειτουργία του εξοπλισμού του δικτύου.
8. Περιγράφει τη διαδικασία της διευθυνσιοδότησης IP διευθύνσεων σε ένα τοπικό δίκτυο.
9. Αναφέρει τα απαραίτητα όργανα ελέγχου και επαλήθευσης της εγκατάστασης, χρήσης, λειτουργίας και ασφάλειας των φυσικών και λογισμικών μέσων.
10. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό της τεκμηρίωσης των εργασιών του σε σχέση με την εγκατάσταση του τοπικού δικτύου.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει τον χώρο και να προγραμματίζει τη σειρά εργασιών για την εγκατάσταση τοπικού δικτύου.
2. Ερμηνεύει και να εξάγει πληροφορίες από το σχέδιο τοπικού δικτύου για την αξιοποίηση τους κατά την εκτέλεση εργασιών.
3. Επιλέγει τα απαραίτητα φυσικά μέσα για το τοπικό δίκτυο στη βάση των οδηγιών του προϊσταμένου του.
4. Εγκαθιστά τα φυσικά μέσα του τοπικού δικτύου βάσει του σχεδίου και υπό την επίβλεψη του προϊσταμένου του.
5. Εγκαθιστά δομημένη καλωδίωση, χρησιμοποιώντας καλώδια, καμπίνες, κατανομητές και πρίζες.

6. Εγκαθιστά και να παραμετροποιεί λειτουργικά συστήματα και άλλο λογισμικό στα ενεργά μέρη του δικτύου, χρησιμοποιώντας τον κατάλληλο εξοπλισμό.
7. Πραγματοποιεί τη διευθυνσιοδότηση του τοπικού δικτύου, αποδίδοντας IP διευθύνσεις στις συσκευές του.
8. Πραγματοποιεί μετρήσεις με κατάλληλα όργανα διαγνωστικών ελέγχων που ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές πρόσφατων προτύπων για την πιστοποίηση του δικτύου.
9. Ελέγχει την εγκατάσταση και ορθή λειτουργία των φυσικών και λογισμικών μέσων, χρησιμοποιώντας κατάλληλα εργαλεία και τεχνικές.
10. Καταγράφει και να τεκμηριώνει τον εγκατεστημένο ενεργό και παθητικό εξοπλισμό, εφαρμογές και άλλα λογισμικά του τοπικού δικτύου, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες από τον προϊστάμενο του.
11. Τεκμηριώνει τις εργασίες στο πλαίσιο της εγκατάστασης του δικτύου βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.

ΤΗΥ4.2 Διάγνωση και επίλυση προβλημάτων στο δίκτυο

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα είδη και την ορθή χρήση των διαγνωστικών εργαλείων για όλα τα φυσικά και λογισμικά μέσα του δικτύου.
2. Παραθέτει τις μεθόδους διάγνωσης προβλημάτων σε εξοπλισμό του δικτύου.
3. Απαριθμεί τα κριτήρια κατηγοριοποίησης της σοβαρότητας των προβλημάτων.
4. Διακρίνει πιθανά προβλήματα στο δίκτυο και να παραθέτει τρόπους επίλυσης τους.
5. Ορίζει τη διαδικασία ελέγχου λειτουργίας του δικτύου.
6. Αναφέρει τη σημασία και τον σκοπό τεκμηρίωσης των εργασιών στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης προβλημάτων στο δίκτυο.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει τα φυσικά και λογισμικά μέσα του δικτύου, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά εργαλεία.
2. Εντοπίζει προβλήματα στο δίκτυο και να διενεργεί διάγνωση, χρησιμοποιώντας διαγνωστικά εργαλεία.
3. Καταγράφει προβλήματα και να τα καταχωρεί σε σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, κατηγοριοποιώντας τα σύμφωνα με κριτήρια.
4. Επιλύει προβλήματα, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες και οδηγίες του προϊστάμενου.
5. Ελέγχει τη λειτουργία του δικτύου σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες και τους κανονισμούς ποιότητας του οργανισμού.
6. Τεκμηριώνει τις εργασίες στο πλαίσιο της διάγνωσης και επίλυσης προβλημάτων στο δίκτυο, βάσει εσωτερικών διαδικασιών για μελλοντική αναφορά.
7. Ενεργοποιεί ειδοποιήσεις στα διαγνωστικά εργαλεία ελέγχου σε πραγματικό χρόνο για πιθανά προβλήματα του δικτύου, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες.

ΤΗΥ4.3 Παρακολούθηση και διαχείριση του τοπικού δικτύου

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τη σημασία της παρακολούθησης του δικτύου.
2. Ορίζει τις έννοιες «διαθεσιμότητα» και «απόδοση του δικτύου».
3. Αναγνωρίζει τη διαδικασία και τα εργαλεία παρακολούθησης της εύρυθμης λειτουργίας, διαθεσιμότητας και απόδοσης του τοπικού δικτύου.
4. Προσδιορίζει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά για την απόδοση του δικτύου.
5. Ορίζει λόγους που περιορίζουν την απόδοση του δικτύου.
6. Αναφέρει τις αλλαγές στο δίκτυο που στοχεύουν στη διαμόρφωση και βελτίωση της απόδοσης του.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Παρακολουθεί και να αξιολογεί την κατάσταση, τη διαθεσιμότητα, λειτουργία και απόδοση του δικτύου σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας ενσωματωμένα και άλλα εργαλεία.
2. Εισηγείται αλλαγές στο δίκτυο, με βάση την αξιολόγηση της απόδοσης του δικτύου, στον προϊστάμενο του.
3. Ελέγχει τον όγκο κίνησης ανά εφαρμογή ή διεύθυνση IP με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων.
4. Εντοπίζει διαθέσιμες και χρησιμοποιημένες διευθύνσεις IP σε υποδίκτυα, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες.
5. Πραγματοποιεί βελτιωτικές αλλαγές και παραμετροποιήσεις στο δίκτυο και να επαναλαμβάνει ελέγχους της απόδοσης βάσει καλών πρακτικών και των οδηγιών του προϊσταμένου.

ΤΗΥ4.4 Τεχνική υποστήριξη στον πελάτη

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την καταγραμμένη διαδικασία διερεύνησης προβλημάτων.
2. Ορίζει την σοβαρότητα του προβλήματος
3. Αναφέρει τη διαδικασία παροχής εκ του σύνεγγυς και εξ αποστάσεως τεχνικής υποστήριξης.
4. Προσδιορίζει τις ανάγκες εκπαίδευσης των πελατών.
5. Αναφέρει πηγές για να συλλέξει υλικό για την εκπαίδευση του πελάτη.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διερευνά το πρόβλημα του πελάτη βάσει των καταγεγραμμένων εσωτερικών πρακτικών και διαδικασιών για την αποτελεσματική κατανόηση του προβλήματος.
2. Παρέχει τεχνική υποστήριξη για επίλυση προβλημάτων δικτυακού και υπολογιστικού εξοπλισμού, σύμφωνα με καθορισμένες διαδικασίες, εσωτερικές βάσεις δεδομένων και εξωτερικών πηγών.
3. Παρέχει εξ αποστάσεως τεχνική υποστήριξη για επίλυση προβλήματος δικτυακού και υπολογιστικού εξοπλισμού, σύμφωνα με καθορισμένες διαδικασίες, εσωτερικές βάσεις δεδομένων και εξωτερικών πηγών.
4. Παρέχει σαφείς γραπτές οδηγίες και τεχνικά εγχειρίδια στον πελάτη για την επίλυση προβλήματος βάσει καθορισμένων πρακτικών και διαδικασιών.
5. Καταγράφει το πρόβλημα με σύστημα έκδοσης εισιτηρίων, ακολουθώντας καθορισμένες διαδικασίες.
6. Επιλέγει το υλικό για την εκπαίδευση του πελάτη βάσει της φύσης του προβλήματος.
7. Παρέχει εκπαίδευση στον πελάτη, παρέχοντας το κατάλληλο υλικό.

ΤΗΥ4.5 Διαχείριση λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τα λειτουργικά συστήματα και τις διάφορες εκδόσεις τους.
2. Αναφέρει τη μεθοδολογία ασφαλούς και ενδεδειγμένης εγκατάστασης και παραμετροποίησης των λειτουργικών και λογισμικών συστημάτων.
3. Προσδιορίζει τις κατηγορίες, τα βασικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των λειτουργικών συστημάτων.
4. Αναγνωρίζει τις βασικές εντολές των λειτουργικών συστημάτων μέσω της γραμμής εντολών.
5. Ορίζει τη σημασία της τακτικής ενημέρωσης των λειτουργικών συστημάτων.
6. Αναφέρει τη διαδικασία ελέγχου της λειτουργίας του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εγκαθιστά και να παραμετροποιεί λειτουργικά και λογισμικά συστήματα σε ηλεκτρονικό υπολογιστή βάσει του εγχειριδίου του κατασκευαστή και των αναγκών του πελάτη, ακολουθώντας όρους εντολής.
2. Ενημερώνει τα λειτουργικά συστήματα και τα λογισμικά μέσω προγραμματισμένης τακτικής διαδικασίας.
3. Διαχειρίζεται τα λειτουργικά συστήματα, χρησιμοποιώντας τη γραμμή εντολών.
4. Ελέγχει την ορθή λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.

ΤΗΥ4.6 Ασφάλεια δικτύου από εξωτερικές υποκλοπές και απειλές

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τις αρχές της ασφάλειας του δικτύου.
2. Περιγράφει την ανάγκη για προστασία του συστήματος και του πελάτη από κακόβουλες ενέργειες που προέρχονται από εξωγενείς παράγοντες.
3. Αναγνωρίζει τις ενέργειες και τις καλές πρακτικές για τον περιορισμό και την αντιμετώπιση των κοινών τύπων επιθέσεων στα συστήματα, εφαρμογές και δίκτυο.
4. Ορίζει τη σημασία και τα στοιχεία της πολιτικής ασφάλειας και δράσης των πελατών
5. Αναφέρει την ανάγκη αναθεώρησης της πολιτικής πρόσβασης.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζει την πολιτική πρόσβασης του οργανισμού σε συνεργασία με τα κατάλληλα τμήματα.
2. Προδιαγράφει την πολιτική ασφάλειας του τοίχου προστασίας βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου του.
3. Εγκαθιστά τοίχο προστασίας με την δημιουργία κατάλληλων ζωνών και εφαρμόζοντας τον περιορισμό θυρών κοινής και μαζικής πρόσβασης δεδομένων.
4. Αναβαθμίζει το λογισμικό του τοίχου προστασίας σε τακτά χρονικά διαστήματα, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία και βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου του.
5. Επαληθεύει την αποτελεσματικότητα της πολιτικής πρόσβασης με δοκιμές και ελέγχους διαπεραστικότητας.
6. Προεκτείνει την ασφάλεια του δικτύου με την ενεργοποίηση και παραμετροποίηση συστημάτων προστασίας σε επίπεδο δικτύου και σε επίπεδο υπολογιστών και βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου του.
7. Δημιουργεί ασφαλή περιβάλλοντα επικοινωνίας με τη χρήση κρυπτογραφίας και εικονικών ιδιωτικών δικτύων και βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου του.

ΤΗΥ4.7 Διαχείριση αντιγράφων ασφαλείας εξυπηρετητών

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τους κανόνες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας βάσει της πολιτικής ασφαλείας του πελάτη.
2. Ερμηνεύει την πολιτική της εταιρείας για λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας.
3. Κατονομάζει τις λύσεις για συστήματα δημιουργίας αντιγράφων που περιλαμβάνονται στα λειτουργικά συστήματα εξυπηρετητών και τις λύσεις άλλων κατασκευαστών.
4. Αναγνωρίζει τους κατάλληλους μηχανισμούς για λήψη και τήρηση αντιγράφων ασφαλείας.
5. Απαριθμεί τα βήματα για την επαναφορά των αντιγράφων ασφαλείας σε περίπτωση αποτυχιών.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Δημιουργεί αντίγραφα ασφαλείας των εξυπηρετητών, των εφαρμογών και των δεδομένων για αποθήκευση εντός και εκτός των εγκαταστάσεων βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου και της πολιτικής ασφάλειας.
2. Αυτοματοποιεί τη διαδικασία των αντιγράφων σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα με τη χρήση συστήματος δημιουργίας αντιγράφων και βάσει των οδηγιών του προϊσταμένου.
3. Παρακολουθεί το σύστημα δημιουργίας αντιγράφων, ακολουθώντας καθορισμένες πρακτικές και διαδικασίες.
4. Διαχειρίζεται τα αντίγραφα, προβαίνοντας στην κατάλληλη σήμανση και ασφαλή αποθήκευση, όπως ορίζεται στην πολιτική του πελάτη.
5. Διαγράφει τα αντίγραφα όταν παρέλθει το χρονικό όριο αποθήκευσης όπως ορίζεται την πολιτική του οργανισμού.
6. Διενεργεί περιοδικό έλεγχο ακεραιότητας των αντιγράφων που λαμβάνονται, επαναφέροντας τα σε παραγωγικά περιβάλλοντα.

ΤΗΥ4.8 Διάγνωση και επίλυση τεχνικών προβλημάτων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή

Γνώσεις:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζει τις μεθόδους διάγνωσης προβλημάτων.
2. Απαριθμεί εργαλεία διάγνωσης προβλημάτων σε υπολογιστές.
3. Προσδιορίζει τους ελέγχους που πρέπει να γίνουν στο υλικό των συσκευών για να επιβεβαιωθεί η αστοχία υλικού.
4. Αναφέρει τα βήματα ελέγχου των βασικών και επιμέρους λειτουργιών των υπολογιστών.
5. Διακρίνει, να εξηγεί τα πιθανά προβλήματα που παρουσιάζονται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και να παραθέτει τρόπους αντιμετώπισης τους.
6. Αναγνωρίζει μηνύματα σφάλματος που παρουσιάζονται σε υπολογιστές.

Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει την ορθή λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία που παρέχονται από τους κατασκευαστές αλλά και από εξωτερικούς παρόχους.
2. Εντοπίζει και να κάνει διάγνωση προβλημάτων στο λειτουργικό σύστημα, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα διαγνωστικά προγράμματα.
3. Επιλύει τα προβλήματα στο λειτουργικό σύστημα, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα προγράμματα.
4. Καταχωρεί τα προβλήματα σε σύστημα έκδοσης εισιτηρίων και να τα κατηγοριοποιεί ανάλογα με τη σοβαρότητα τους.
5. Εκτελεί διαγνωστικό έλεγχο για ηχητικά και φωτεινά σφάλματα, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία.
6. Εκτελεί ενέργειες αποκατάστασης από ενδεχόμενες αστοχίες του λογισμικού των υπολογιστών με την επαναφορά αντιγράφων ασφάλειας.
7. Εντοπίζει και να αποκαθιστά μηνύματα σφάλματος στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, χρησιμοποιώντας εγχειρίδια του κατασκευαστή αλλά και άλλες δικτυακές πηγές.

3.3 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα τους.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Συνεργάζεται με συναδέλφους σε ομάδες εργασίας και λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Αναλύει δεδομένα, να εξάγει συμπεράσματα, να αντιδρά και να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα σε έκτακτες καταστάσεις και αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας.
5. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση του οργανισμού.
6. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
7. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
8. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας τους περιβάλλοντος.
9. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.
10. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
11. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να το διατηρεί του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
12. Επιδεικνύει προσοχή στη λεπτομέρεια κατά την εγκατάσταση τοπικού δικτύου.
13. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην αναζήτηση πληροφοριών για την επίλυση προβλημάτων.
14. Επιδεικνύει ιδιαίτερο ενδιαφέρον σχετικά με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.
15. Αναζητά την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.
16. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.

4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

Αίθουσα πληροφοριακών συστημάτων	Προστατευόμενος χώρος όπου περιλαμβάνονται οι κατανεμητές του κτιρίου. Είναι το σημείο αφετηρίας μιας εγκατάστασης. Περιέχει παθητικό και ενεργό εξοπλισμό.
Αντίγραφο ασφαλείας	Αντίγραφα των πρωτότυπων δεδομένων υπολογιστών/εξυπηρετητών που δίνουν την δυνατότητα για άμεση ανάκτηση του πρωτότυπου σε περίπτωση απώλειας του πρωτότυπου.
Ασύρματο δίκτυο	Το μέσο μετάδοσης είναι η ατμόσφαιρα ή το διάστημα. Η πληροφορία μεταφέρεται μέσω ηλεκτρομαγνητικών κυμάτων. Οι συσκευές μπορούν να ενωθούν στο δίκτυο χωρίς την χρήση συρμάτων.
Ασύρματο σημείο πρόσβασης	(Access Point - AP) Είναι μια συσκευή που συνδέει μεταξύ τους ασύρματες συσκευές επικοινωνίας για τον σχηματισμό ενός ασύρματου δικτύου. Η συσκευή συνήθως είναι ενωμένη με ένα ενσύρματο δίκτυο και επιτρέπει την μεταφορά δεδομένων μεταξύ των ασύρματων και ενσύρματων δικτυακών συσκευών.
Γνώσεις	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
Γραμμή εντολών	Μια εφαρμογή των λειτουργικών συστημάτων που βασίζεται σε εντολές (κείμενο) για προβολή, διαχείριση και χειρισμό αρχείων στον υπολογιστή σας. Υπάρχει σε όλα τα λειτουργικά συστήματα και δίνει δυνατότητες διαχείρισης της συσκευής πέραν από αυτές του γραφικού περιβάλλοντος.
Δεξιότητες	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
Δίκτυο ηλεκτρονικών	Ένα σύνολο από δύο ή περισσότερους υπολογιστές ή άλλες περιφερειακές συσκευές που είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους

υπολογιστών	με ένα ή παραπάνω φυσικά μέσα ώστε να μπορούν να ανταλλάσσουν ή και να μοιράζονται πόρους , δεδομένα και πληροφορίες μεταξύ τους.
Δομημένη καλωδίωση	Η εγκατάσταση καλωδίωσης ενός δικτύου φωνής και δεδομένων που βασίζεται σε διεθνή πρότυπα και είναι εύχρηστο ως προς την διαχείριση του. Αποτελείται από ένα σύνολο καλωδίων και υλικών το οποίο πραγματοποιεί την μετάδοση φωνής και δεδομένων σε ένα κτήριο.
Δρομολογητής	Συσκευή που συνδέει δύο δίκτυο υπολογιστών μεταξύ τους όπως για παράδειγμα ένα οικιακό δίκτυο με το διαδίκτυο ή δύο τοπικά δίκτυα μιας εταιρίας.
Ενσύρματο Δίκτυο	Ένα σύνολο υπολογιστών και περιφερειακών συσκευών που συνδέονται μέσω καλωδίων. Η επικοινωνία περιλαμβάνει όλων των ειδών τις εναέριες , επίγειες ή υπόγειες συνδέσεις.
Επαγγελματικό προσόν	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
Επίπεδα σοβαρότητας περιστατικών	Τα περιστατικά υποστήριξης κατηγοριοποιούνται ανάλογα με την σοβαρότητα ή την κλίμακα επιπτώσεων των επιχειρήσεων. Υποβάλλονται σε κατηγοριοποίηση με βάση την προτεραιότητα . Για παράδειγμα τα προβλήματα σοβαρότητας 1 και σοβαρότητας 2 απαιτούν άμεση απάντηση και βοήθεια.
Ηλεκτρονικός υπολογιστής	Ένα ηλεκτρονικό εργαλείο που μπορεί να λύσει προβλήματα με την διαδικασία της εισαγωγής δεδομένων, εκτέλεση διαφόρων αριθμητικών πράξεων , χρησιμοποιώντας τα δεδομένα και δίνοντας αποτελέσματα. Αποτελείται από το υλικό (hardware) και το λογισμικό (software).
Ικανότητες	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο

Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.

Κέντρο εξυπηρέτησης Είναι μια υπηρεσία υποστήριξης που παρέχεται από τις εταιρίες και τους οργανισμούς με σκοπό να εξυπηρετεί τους πελάτες αλλά και τους τελικούς χρήστες της. Σκοπός του είναι να βοηθήσει σε προβλήματα ή απορίες που μπορεί να προκύψουν και να καθοδηγήσει τους πελάτες στην επίλυση τους. Η εξυπηρέτηση μπορεί να γίνει μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας όπως τηλέφωνο, άμεσων μηνυμάτων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Λειτουργικό Σύστημα Το σύνολο των προγραμμάτων που είναι απαραίτητα στον υπολογιστή για να ξεκινήσει, να επικοινωνήσει με το περιβάλλον του και να συντονίσει την λειτουργία του.

Λογισμικό Εφαρμογών Το σύνολο των προγραμμάτων που χρησιμοποιεί ο χρήστης κάθε φορά που θέλει να εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία όπως εφαρμογές επεξεργασίας κειμένου, φυλλομετρητές, ηλεκτρονικά παιχνίδια κτλ.

Λογισμικό συστήματος Όλα τα προγράμματα που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του υπολογιστή και χωρίζεται σε δύο κατηγορίες, το λειτουργικό σύστημα και το λογισμικό εφαρμογών.

Λύση ενημέρωσης κώδικα εφαρμογών Εφαρμογή που προσφέρει αυτοματοποιημένη ανάπτυξη ενημερώσεων κώδικα για υπολογιστές/εξυπηρετητές Windows, macOS και Linux, καθώς και υποστήριξη ενημερώσεων για εφαρμογές διαφόρων κατασκευαστών.

Μαθησιακά αποτελέσματα Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

Μεταγωγέας Συσκευή που χρησιμοποιείται σε δίκτυα υπολογιστών Ethernet. Βασίζει την λειτουργία του στις διευθύνσεις του 2ου επιπέδου (MAC addresses). Μπορεί να προσφέρει ταχύτητες 10/100/1GB/10GB.

Περιβαλλοντική πλευρά	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
Σύστημα έκδοσης εισιτηρίων	Σύστημα καταχώρησης και διαχείρισης αιτημάτων.
Τείχος προστασίας	Λογισμικό ή υλικό ή συνδυασμός το οποίο είναι ρυθμισμένο να παρατηρεί τη διαδικτυακή κίνηση του υπολογιστή ή του δικτύου. Φιλτράρει τα πακέτα δεδομένων που εισέρχονται και εξέρχονται .
Τομέας εργασίας	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
Patch Panel	Το σημείο τερματισμού όλων των καλωδίων προερχόμενα από τις πρίζες των σταθμών εργασίας (καλώδια φωνής – δεδομένων)
Rack	Μεταλλική κατασκευή για προστασία των σημείων τερματισμού και του ενεργού εξοπλισμού.
SNMP (Simple Network Management Protocol)	Μέρος της σουίτας πρωτοκόλλων IP. Χρησιμοποιείται στα συστήματα διαχείρισης δικτύων και παρακολούθηση δικτυακών συσκευών.
Local Area Network (LAN)	Τα δίκτυα που συνδέουν υπολογιστές που έχουν μεταξύ τους μικρές αποστάσεις π.χ. υπολογιστές που βρίσκονται στο ίδιο ή διαφορετικά κτήρια όπως τα εργαστήρια ενός πανεπιστημίου.
Open Systems Interconnection (OSI)	Μια αφηρημένη περιγραφή για την σχεδίαση τηλεπικοινωνιακών και δικτυακών πρωτοκόλλων. Αποτελείται από επτά επίπεδα.
UPS	Συσκευή που παρέχει ηλεκτρική ενέργεια σε περίπτωση διακοπής ρεύματος.

VNC

Γραφικό εργαλείο για πρόσβαση εξ αποστάσεως σε ηλεκτρονικό υπολογιστή που παρέχει τη δυνατότητα ελέγχου του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή.

Web Filtering

Λογισμικό ελέγχου περιεχομένου το οποίο περιορίζει την πρόσβαση σε κακόβουλες και ακατάλληλες ιστοσελίδες.

Virtual Private Network (VPN)

Εικονικό ιδιωτικό δίκτυο το οποίο επεκτείνει ένα ιδιωτικό δίκτυο σε ένα δημόσιο δίκτυο όπως το διαδίκτυο.

ISBN 978-9963-43-568-5

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | anad@anad.org.cy | www.anad.org.cy

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)
της ΕΕ και την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.