



**PkOrg 3**  
**Qualifikationsverfahren ICT Fachfrau/Fachmann EFZ**

**Kriterienkatalog der Standardkriterien**

Ausgabe für das Prüfungsjahr 2020/21



---

**Kriterienkatalog Qualifikationsverfahren ICT  
Fachfrau/Fachmann EFZ  
Ausgabe für das Prüfungsjahr 2020/21**

## A: Installation, Inbetriebnahme und Wartung von ICT-Benutzerendgeräten

### A1) ICT-Benutzerendgeräte und deren Betriebssysteme installieren, konfigurieren und warten

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K1</b> | ICT-Benutzerendgerät aufsetzen<br><br>Was ist beim Aufsetzen eines ICT-Benutzerendgeräts zu berücksichtigen?   |
| Gütestufe 3                       | Das ICT-Benutzerendgerät ist unter Berücksichtigung folgender Punkte korrekt aufgesetzt: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betriebssystem/Firmware, Treiber, Applikationen und Peripherieprodukte sind korrekt installiert.</li> <li>2. Betriebssystem/Firmware, Treiber und Applikationen entsprechen dem aktuellsten Stand oder den Vorgaben.</li> <li>3. Das Vorgehen ist strukturiert, nötige Abklärungen wurden getätigt und sinnvolle Tests durchgeführt.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                       | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                       | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                       | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K2</b> | ICT-Benutzerendgerät einrichten<br><br>Wie ist ein ICT-Benutzerendgerät inkl. Peripherie einzurichten und zu testen?   |
| Gütestufe 3                       | Der Arbeitsplatz ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte eingerichtet: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Der Arbeitsplatz ist gemäss den Vorgaben eingerichtet und funktioniert einwandfrei.</li> <li>2. Die Peripherie ist korrekt angeschlossen und funktioniert einwandfrei.</li> <li>3. Das System ist getestet und entsprechend dokumentiert.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                       | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                       | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                       | Kein Punkt ist erfüllt.  |

## A2) Standardanwendungen installieren und konfigurieren

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K3</b> | <b>Evaluation einer Software</b><br>Welche Komponenten sind bei der Anschaffung neuer Software zu berücksichtigen?   |
| Gütestufe 3                   | Die Software ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte korrekt evaluiert: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Software erfüllt die Anforderungen des Benutzers.</li> <li>2. Die technischen Voraussetzungen für die Installation der Software sind abgeklärt.</li> <li>3. Das Lizenzmodell und die damit eventuell verbundenen Kosten der Software sind abgeklärt.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                   | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                   | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K4</b> | <b>Installation einer neuen Software</b><br>Wie ist bei der Software-Installation vorzugehen?   |
| Gütestufe 3                   | Die Software ist unter Berücksichtigung folgender Aspekte korrekt installiert und getestet: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Softwareinstallation wurde korrekt durchgeführt.</li> <li>2. Die Softwarekonfiguration wurde korrekt durchgeführt.</li> <li>3. Die Installation der Software ist dokumentiert (bspw. Installation, Konfiguration, Inventar, Lizenz).</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                   | Ein Punkt ist erfüllt.  |
| Gütestufe 0                   | Kein Punkt ist erfüllt.   |

### A3) Funktionstests durchführen und auswerten

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K5</b> | <b>Funktionstests planen</b><br>Welche Vorbereitungen sind für die Durchführung von Software-Funktionstests zu treffen?  |
| Gütestufe 3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausgangslage, Rahmenbedingungen und Testszenario sind beschrieben.</li> <li>2. Die Funktionstests sind den Anforderungen entsprechend spezifiziert.</li> <li>3. Der Testablauf ist für jeden Testfall nachvollziehbar beschrieben.</li> <li>4. Das zu erwartende Testresultat ist für jeden Testfall nachvollziehbar beschrieben.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Drei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                   | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 0                   | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K6</b> | <b>Funktionstests durchführen und auswerten</b><br>Wie sind die Funktionstestes durchzuführen und auszuwerten?  |
| Gütestufe 3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Durchführung der Testfälle ist dokumentiert.</li> <li>2. Die Durchführung ist gemäss der Planung vorgenommen worden.</li> <li>3. Alle Testresultate und Abweichungen sind nachvollziehbar dokumentiert.</li> <li>4. Das Ergebnis ist in einem Testbericht/Fazit ausgewertet.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Drei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                   | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 0                   | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.   |

#### A4) Automatisierungsscripts einsetzen

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K7</b> | <b>Automatisierungsscript analysieren und anpassen</b><br>Wie wird ein Script analysiert und anforderungskonform angepasst??   |
| Gütestufe 3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Analyse des Script wurde strukturiert durchgeführt.</li> <li>2. Das Script wurde korrekt angepasst.</li> <li>3. Die Script-Änderung wurde korrekt dokumentiert.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                   | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                   | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K8</b> | <b>Automatisierungsscript testen und einsetzen</b><br>Wie wird ein Script getestet und erfolgreich in die Produktivumgebung überführt?   |
| Gütestufe 3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Rahmenbedingungen für die Testumgebung wurden sinnvoll gewählt.</li> <li>2. Die Testumgebung wurde korrekt eingerichtet.</li> <li>3. Das Script wurde in einer Testumgebung nachvollziehbar getestet.</li> <li>4. Das Script wurde korrekt in der Produktivumgebung eingesetzt.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Drei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                   | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 0                   | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.  |

## B: Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten

### B1) Netzfähige Peripheriegeräte und dazugehörige Dienste an Netzinfrastruktur anbinden und Störungen beheben

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K9</b> | Peripheriegeräte anbinden und Störungen beheben<br><br>Wie ist bei der Anbindung netzfähiger Peripheriegeräte/Dienste vorzugehen?   |
| Gütestufe 3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integriert ICT-Benutzerendgeräte in eine bestehende Netzwerkkumgebung fehlerfrei.</li> <li>2. Erkennt potentielle Probleme und trifft angemessene Vorbereitungen, um diese zu vermeiden.</li> <li>3. Dokumentiert die Lösungsimplementation nachvollziehbar.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                   | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                   | Ein Punkt ist erfüllt.  |
| Gütestufe 0                   | Kein Punkt ist erfüllt.   |

### B2) ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden und Störungen beheben

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K10</b> | ICT-Benutzerendgeräte an Serverdienstleistungen anbinden.<br><br>Wie ist ein Benutzerendgerät an Serverdienste (bspw. DNS, DHCP, Directory-Dienste, Groupware-Server) anzubinden?   |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verbindet Software auf ICT-Benutzerendgeräten mit den entsprechenden Serverdiensten.</li> <li>2. Ordnet die vorhandenen Serverdienste ihren Funktionen im Netzwerk zu und erklärt deren Aufgaben/Funktionen.</li> <li>3. Nutzt und konfiguriert die in der Firma eingesetzten Serverdienste auf den ICT-Benutzerendgeräten korrekt.</li> <li>4. Erkennt potenzielle Probleme und trifft angemessene Vorbereitungen, um diese zu vermeiden.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Drei oder zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                    | Ein Punkt ist erfüllt.  |
| Gütestufe 0                    | Kein Punkt ist erfüllt.   |

**B3) Die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K11</b> | <b>Sicherheitsmassnahmen für ICT-Benutzerendgeräte definieren</b><br>Welche IT-Sicherheitsgrundlagen dienen dem Schutz der ICT-Benutzerendgeräte?  |
| Gütestufe 3                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschreibt die Grundlagen der IT-Sicherheit (Datensicherheit, Datenschutz, Verfügbarkeit) und mögliche Schutzmassnahmen vor Bedrohungen im ICT-Bereich.</li> <li>2. Identifiziert situationsgerechte Sicherheitsstandards.</li> <li>3. Definiert Massnahmen, um die ICT-Benutzerendgeräte vor Gefahren zu schützen.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                        | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                        | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                        | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K12</b> | <b>Sicherheitsmassnahmen für ICT-Benutzerendgeräte umsetzen</b><br>Wie erfolgt die Implementierung der IT-Sicherheitsmassnahmen um die ICT-Benutzerendgeräte zu schützen?   |
| Gütestufe 3                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Installiert und konfiguriert auf ICT-Benutzerendgeräten gängige Schutzsoftware und hält diese auf dem aktuellsten Stand.</li> <li>2. Setzt situationsgerechte Sicherheitsstandards ein.</li> <li>3. Identifiziert potenzielle Risiken und erläutert einzuleitende Massnahmen bei Risikoeintritt.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                        | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                        | Ein Punkt ist erfüllt.  |
| Gütestufe 0                        | Kein Punkt ist erfüllt.   |

---

## **C: Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln**

### **C1) Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K13</b> | Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln instruieren und unterstützen<br>Wie kann ein Benutzer erfolgreich in der Nutzung von ICT-Mitteln instruiert werden?  |
| Gütestufe 3                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bereitet die Instruktion systematisch vor.</li><li>2. Die Instruktion setzt relevante Schwerpunkte.</li><li>3. Setzt geeignete Medien zur Instruktion ein.</li><li>4. Die Instruktion führt den Benutzer zum Erfolg.</li></ol> |
| Gütestufe 2                        | Drei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                        | Zwei oder ein Punkt sind erfüllt.   |
| Gütestufe 0                        | Kein Punkt ist erfüllt.   |

**C2) Anleitungen und Checklisten für Benutzerinnen und Benutzer erstellen und anpassen**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K14</b> | <b>Aufbau einer Anleitung oder Checkliste</b><br>Wie ist eine Anleitung oder Checkliste übersichtlich zu strukturieren?  |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Die Anleitung oder Checkliste ist gut gegliedert.</li> <li>2. Die Anleitung oder Checkliste hat einen logischen Aufbau.</li> <li>3. Die Anleitung oder Checkliste beinhaltet die relevanten Bestandteile.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                    | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                    | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K15</b> | <b>Inhalt einer Anleitung oder Checkliste</b><br>Wie führt eine Anleitung oder Checkliste den Benutzer zum gewünschten Erfolg?   |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausgangslage, Ziele und Rahmenbedingungen sind definiert.</li> <li>2. Hilfestellungen sind beschrieben.</li> <li>3. Formulierungen und Darstellungen (z.B. Bilder / Tabellen / Flussdiagramm / Aufzählungen) sind korrekt.</li> <li>4. Die Anleitung oder Checkliste ist adressatengerecht.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Drei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                    | Drei oder zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 0                    | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.  |

**C3) Kundinnen und Kunden bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten beraten und unterstützen**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K16</b> | <b>Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten</b><br><br>Wie ist bei der Beschaffung von ICT-Benutzerendgeräten für einen Kunden vorzugehen?   |
| Gütestufe 3                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kunden- und Situationsanforderungen wurden erhoben und sind verstanden.</li><li>2. Zur Anforderung passende Produkte wurden evaluiert.</li><li>3. Vor- und Nachteile der evaluierten Produkte wurden aufgezeigt.</li><li>4. Eine sinnvolle Empfehlung inklusive Begründung wurde vorgestellt.</li><li>5. Die administrativen Tätigkeiten des Beschaffungsprozesses wurden verstanden.</li></ol> |
| Gütestufe 2                        | Vier oder drei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                        | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 0                        | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.  |

## D: Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

### D1) Anliegen von Kundinnen und Kunden im 1st und / oder 2nd Level Support bearbeiten

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K17</b> | <b>Fallaufnahme</b><br>Wie wird ein Kundenanliegen professionell entgegengenommen?  |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kundenbedürfnis wurde zuvorkommend entgegengenommen.</li> <li>2. Kundenbedürfnis ist korrekt eingegrenzt und verstanden.</li> <li>3. Kundenbedürfnis ist korrekt dokumentiert.</li> <li>4. Eine nachvollziehbare Aufwandschätzung wurde vorgenommen.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Drei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                    | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 0                    | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.   |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K18</b> | <b>Fallbearbeitung</b><br>Wie wird ein Kundenbedürfnis professionell bearbeitet?  |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Vorgehen wurde korrekt dokumentiert.</li> <li>2. Der Kunde wurde verständlich und korrekt über den Stand der Arbeiten informiert.</li> <li>3. Der Kandidat konnte dem Kundenbedürfnis gerecht werden oder hat dieses zielführend an die nächste Instanz weitergeleitet.</li> <li>4. Fachbegriffe wurden korrekt und adressatengerecht angewandt.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Drei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                    | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 0                    | Weniger als zwei Punkte sind erfüllt.   |

**D2) Sich im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Team adäquat verhalten**

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Leitfrage</b><br><br><b>K19</b> | <b>Kommunikationsstrategie</b><br>Welche Kommunikationsstrategie wird verfolgt?   |
| Gütestufe 3                        | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Situativ geeignete Kommunikationstechniken wurden angewandt.</li><li>2. Forderte relevante Informationen von den Beteiligten aktiv ein.</li><li>3. Der Kandidat hat sich aktiv in Diskussionen eingebracht und dadurch einen Beitrag zum Erfolg geleistet.</li></ol> |
| Gütestufe 2                        | Zwei Punkte sind erfüllt.   |
| Gütestufe 1                        | Ein Punkt ist erfüllt.  |
| Gütestufe 0                        | Kein Punkt ist erfüllt.   |

**D3) Arbeiten im ICT-Umfeld nach bestimmten Methoden ausführen und in Projekten mitarbeiten**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K20</b> | <b>Methodenkompetenz</b><br>Welche Methoden eignen sich für die Bearbeitung der Aufgabe?   |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zur Aufgabe passende Methoden wurden ausgewählt.</li> <li>2. Die gewählten Methoden wurden korrekt und verständlich dokumentiert.</li> <li>3. Bestehende Informationsquellen wurden zielgerichtet genutzt und fehlende Informationen beschafft.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                    | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                    | Kein Punkt ist erfüllt.  |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Leitfrage</b><br><b>K21</b> | <b>Vorgehensplanung</b><br>Wie ist das Vorgehen zu planen?   |
| Gütestufe 3                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erstellte eine Vorgehensplanung, welche die Arbeitspakete in einer sinnvollen Sequenz abbildet.</li> <li>2. Beschaffte notwendige Informationen, um einen optimalen Start zu ermöglichen.</li> <li>3. Berücksichtigte Einflussfaktoren, Abhängigkeiten sowie Risiken.</li> </ol> |
| Gütestufe 2                    | Zwei Punkte sind erfüllt.  |
| Gütestufe 1                    | Ein Punkt ist erfüllt.   |
| Gütestufe 0                    | Kein Punkt ist erfüllt.  |

