



Plaça:	SUPORT EN INFORMÀTICA I COMUNICACIONS
Codi:	188-95
Destinació:	UTG Àmbit Enginyeria Industrial de Barcelona
Perfil genèric:	Suport en Informàtica i Comunicacions nivell 2
Codi lloc RLT:	70000462

Grup:	3
Campus/Localitat:	Campus Sud / Barcelona
Jornada:	Tarda
Retribució bruta anual:	28.041,46 €

Requisits:

Titulació de formació professional FP2, cicle formatiu de grau mitjà, batxillerat o equivalent, preferentment en informàtica, o capacitat provada en relació amb el lloc de treball (com a mínim es requereix certificat d'estudis primaris).

Perfil Específic:

Competències organitzatives:

- Mantenir els recursos informàtics (tant de hardware com de software).
- Realitzar la gestió bàsica (còpies de seguretat, restaurar fitxers, facilitar l'accés dels usuaris a la xarxa, al correu electrònic, altes i baixes,...) dels sistemes informàtics i de comunicació, d'acord amb el manual d'exploració i els procediments establerts, per facilitar les tasques dels usuaris.
- Realitzar les operacions bàsiques dels equips informàtics (muntatge d'equips, cablejat, configuració, instal·lació de software específic, posada en marxa i aturat, control de les condicions,...) i el manteniment dels mateixos (detecció i diagnòstic de petites avaries, gestió i seguiment d'incidències, manteniment i desenvolupament de programes bàsics, creació de pàgines web,...), d'acord amb el manual d'exploració i els procediments establerts, per garantir-ne el correcte funcionament.
- Atendre als usuaris en les seves consultes i problemes relacionats amb els sistemes informàtics i de comunicació, per tal de resoldre'ls o encaminar la solució de manera eficient.
- Atendre les consultes dels usuaris en relació amb l'ús de l'equipament audiovisual i eines de videoconferència / streaming (a aules i sales de presentació), d'acord amb el manual d'exploració i els procediments establerts.
- Atendre les peticions provinents dels diferents canals de contacte del servei, d'acord amb els procediments establerts.
- Recollir suggeriments dels usuaris per millorar el servei.



- Controlar el material informàtic (inventari, préstec, estoc, comandes...) per tal d'assegurar el funcionament dels serveis oferts, així com el control i condicionament de les aules informàtiques i docents, per a la realització de les activitats programades.
- Participar en els projectes transversals de la unitat, treballant coordinadament amb la resta de membres de l'equip de serveis TIC, dins del seu àmbit de responsabilitat.

Competències tècniques:

Coneixements i experiència en:

- Instal·lació, manteniment i configuració de sistemes operatius (Windows, Linux) en màquines físiques i virtuals.
- Instal·lació i manteniment d'equips i sistemes informàtics i audiovisual (hardware i software): PC's, impressores, portàtils, escàners, SAIs, projectors, altaveus, còpies de seguretat, sistemes de fitxers, bases de dades, xarxa, aules, streaming, etc.
- Manteniment i ampliacions de hardware d'equips informàtics (canvi discos, ram, ventiladors que fallen, etc).
- Xarxes i serveis de comunicacions: Ethernet, protocols TCP/IP, servei web, correu electrònic, DNS, DHCP, LDAP, SMB, NFS.
- Nocions bàsiques sobre seguretat informàtica (tallafocs, malware, ...).
- Instal·lació, configuració i ús de clients de correu electrònic (Thunderbird, etc), navegadors i antivirus.
- HTML, CSS, PHP, Shell Script, ...
- Eines de generació i desplegament d'imatges per aules (OpenGnsys, etc).
- Familiaritat amb eines de suport remot als usuaris (Teamviewer).
- Equipament audiovisual i multimèdia: so, vídeo, gravació, visualització, videoconferència, streaming (polycom studio, minrray, OBS Studio, ...).
- Operacions de connexió d'equipament de xarxa de dades, i de connexió d'equips a la xarxa.
- Informació llicències, Instal·lació, configuració i ús de programari docent orientat a l'enginyeria industrial (solidworks, ansys, cimatron, fikus, ros,...), adaptat al funcionament general de l'entorn d'aules, i de les eines ofimàtiques complementàries.
- Operació de sistemes operatius servidors (Windows, Linux).
- Nocions d'eines d'administració electrònica (certificats digitals, signatura electrònica).
- Virtualització d'equips: Virtual box, docker, kvm.
- Seguretat dels mitjans digitals, mitjançant l'anàlisi de riscos, l'avaluació i desplegament de mesures, per garantir la seguretat de les tecnologies de la informació aplicables als sistemes i serveis de la universitat. Normatives, instruccions i procediments vinculades amb la seguretat TIC.
- Mesures tècniques i organitzatives per garantir el dret fonamental de protecció de dades personals. Normatives, instruccions i procediments vinculades amb la protecció de dades personals.
- Mesures de prevenció de riscos laborals i salut en l'àmbit TIC (actuacions a CPDs, magatzems, espais comuns, oficina). El Pla de prevenció de la UPC.



- Analitzar i valorar l'impacte mediambiental de les solucions tècniques en l'àmbit TIC durant el seu cicle de vida. L'Agenda 2030 i els Objectius de Desenvolupament Sostenible.
- Recollida selectiva de residus de material informàtic i electrònic a la UPC. Mesures per a la reutilització d'equips i/o cessió d'equips.
- Gestió de compres en l'àmbit TIC: recerca de proveïdors, tipus de material informàtic, compra d'equips homologats amb acords disponibles per a la UPC (veure serveistic.upc.edu). Coneixements bàsics sobre certificacions i normes específiques d'eficiència energètica (Energy Star, EU Ecolabel...).
- Estructura i organització universitària i de la UPC. Docència, recerca i servei públic. Normativa universitària.
- Tècniques de planificació i organització del treball, control i seguiment. Gestió per processos.
- Tècniques de comunicació i d'atenció i assessorament a usuaris.
- Tècniques d'anàlisi i solució de problemes.
- Ofimàtica de gestió, aplicacions informàtiques de suport a la gestió i eines de comunicació electrònica a nivell usuari avançat.
- Coneixements d'ús d'eines GSuite: GMail, Calendar, Meet, Drive, ...
- Castellà i català parlat, llegit i escrit. Es valoraran els coneixements d'anglès.

Es valorarà l'experiència en funcions similars a les descrites.

Competències personals:

Compromís amb el servei públic i la institució; Assoliment; Comunicació, Flexibilitat i Esperit d'equip; Solució de problemes i Orientació a la millora.