

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Βοηθός Τεχνικής Υποστήριξης

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Ψηφιακή Πολιτική και Δίκτυα Επικοινωνιών	12.8	Βοηθός Τεχνικής Υποστήριξης ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Οργανισμός
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΤΥΩΝ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
3111510104	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσωντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΠΕ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
Ν. ΚΑΖΑΝΤΖΑΚΗ & ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ & ΙΤΥΕ «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ» ΠΑΤΡΩΝ, 26504, ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΕΩΝ, Ελλάδα	ΌΧΙ

Συνοψη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Λειτουργεί στο πλαίσιο της διαδικασίας του Τμήματος, και διεκπεραιώνει μέρος ή σύνολο εργασιών υποστήριξης χρηστών , υπό την καθοδήγηση του Προϊσταμένου του Τμήματος με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος καθώς και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση και υποστήριξη των χρηστών.

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	• Α΄ • Β΄ • Γ΄ • Δ΄
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε

Κύρια καθήκοντα
- Καταγράφει και διαχειρίζεται απλά συμβάντα - προβλήματα που αφορούν τα συστήματα και τα δίκτυα πληροφορικής και επικοινωνιών. - Αναλύει και αξιολογεί τη σοβαρότητα και σημαντικότητα των ανωτέρω καταγεγραμμένων συμβάντων - προβλημάτων. - Παραπέμπει την επίλυση προβλημάτων, εφόσον απαιτείται, σε υψηλότερο επίπεδο εξειδίκευσης. - Αποκρίνεται, είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας καταγραφής και διαχείρισης δελτίων χρηστών, είτε μέσω όποιου άλλου πρόσφορου μέσου καθορίζεται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, σε αιτήματα χρηστών και φροντίζει για την επίλυση των θεμάτων που αναφέρονται. - Παρακολουθεί τη διαδικασία επίλυσης και ενημερώνει τους χρήστες για την πορεία εξέλιξης της αναφοράς τους. - Παρέχει συνδρομή σε χρήστες για την ορθή εισαγωγή στοιχείων για την ασφαλή εξαγωγή σχετικών πληροφοριών, την ανάκληση πληροφοριών από αντίγραφα ασφαλείας, όταν και όπου απαιτείται, - Παρακολουθεί τη χρήση των συστημάτων & δικτύων του ΠΣΔ και των δικτύων της εκπαίδευσης και επεμβαίνει για την καταγραφή πιθανών προβλημάτων, που διαταράσσουν την καλή λειτουργία αυτών, την ενημέρωση των αρμόδιων Τμημάτων και τη δρομολόγηση των λύσεων. - Αναγνωρίζει και συνδράμει στην επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος στα συστήματα και υπηρεσίες, και όπου απαιτείται επικοινωνεί με τους αρμόδιους συνεργαζόμενους φορείς ή συνεργάτες, ώστε να φροντίσουν για την επίλυση του προβλήματος. - Καθοδηγεί και παρέχει τεχνική υποστήριξη στους χρήστες για θέματα ασφαλούς χρήσης των συστημάτων και των υπηρεσιών και προστασίας από κακόβουλα λογισμικά και κακόβουλους χρήστες. - Προσαρμόζει την δικτυακή λειτουργία στις απαιτήσεις των σχολικών μονάδων - Καθοδηγεί σχολικές μονάδες και χρήστες στην παραμετροποίηση υλικού και υπηρεσιών, ώστε αυτά να λειτουργούν και αποκρίνονται με τον τρόπο που απαιτείται. - Εκπαιδεύει τους χρήστες στην βασική λειτουργία των υπηρεσιών, και την επαφή τους με αυτές. - Επιτελεί έλεγχο λειτουργικότητας (testing) υπηρεσιών και εφαρμογών, πριν την έγκριση για παραγωγική λειτουργία, σε συνεργασία με τις άλλες - Εξάγει στατιστικά και στοιχεία που αφορούν τα υποβαλλόμενα αιτήματα, την κατηγοριοποίησή τους, την επίλυση τους, κλπ. - Οργανώνει την διάθεση των εγχειριδίων χρήσης των υπηρεσιών.

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία
Εκπροσωπεί το Τμήμα, σε θέματα αρμοδιότητάς του, όπου απαιτείται, κατόπιν έγκρισης του Προϊσταμένου του Τμήματος

Απαιτούμενα Προσόντα	
Ύπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) Πτυχίο ή δίπλωμα οποιουδήποτε Τμήματος Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμος ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής.

	β) Γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου.
Γνώσεις	• Γνώση χαρτών συστημάτων προς υποστήριξη και εγχειρίδια χρήσης. • Καλή γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας • Πτυχίο ή δίπλωμα συναφές με το αντικείμενο της Πληροφορικής • Γνώση των δραστηριοτήτων και των αναγκών της σχολικής/εκπαιδευτικής κοινότητας και του Οργανισμού
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	• Μετακίνηση σε άλλη πόλη και επίσκεψη σε κόμβο του ΠΣΔ για την επίλυση διαπιστωμένου προβλήματος
Εμπειρία	3 έτη σε συναφή θέση ή σε Διεύθυνση με τεχνικό αντικείμενο στο πεδίο της πληροφορικής

Δεξιότητες	
Δεξιότητα	Επιθυμητό επίπεδο
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΗΣ	Υψηλό
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ & ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ & ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	Υψηλό
ΗΓΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	Χαμηλό
ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	Μέτριο
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	Μέτριο
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Χαμηλό
ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΤΙΚΟΤΗΤΑ	Μέτριο
Επιθυμητά Προσόντα	

Διάρκεια θητείας	Υποχρεωτική επιμόρφωση πριν την ανάληψη της θέσης	Άλλες Πληροφορίες
	ΌΧΙ	