

ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Τεχνικός λειτουργίας συστημάτων και δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών

ΕΚΔΟΣΗ:	2
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ:	11/09/2024

Τομέας Πολιτικής	Κωδικός ΓΠ	Τίτλος Θέσης Εργασίας
Ψηφιακή Πολιτική και Δίκτυα Επικοινωνιών	12.7	Τεχνικός λειτουργίας συστημάτων και δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP DESK)

Οργανισμός
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΔΑΤΩΝ

Μονάδα
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP DESK)

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
3926466011	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσοντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΕΕΠ	ΕΙΔΙΚΟ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΘΕΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
ΠΕΙΡΑΙΩΣ 132, 11854, ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ, Ελλάδα	ΌΧΙ

Συνοπτη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Μεριμνά για την καλή λειτουργία των συστημάτων & δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών.

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
	• Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP DESK) • Προϊστάμενος μονάδας: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Κύρια καθήκοντα
• Διαχειρίζεται συμβάντα που αφορούν τα συστήματα & τα δίκτυα πληροφορικής και επικοινωνιών. • Παρακολουθεί τη χρήση των συστημάτων & δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών και επεμβαίνει για την παροχή λύσεων σε προβλήματα που διαταράσσουν την καλή λειτουργία αυτών. • Διαχειρίζεται τα αναλώσιμα που απαιτούνται για την καλή λειτουργία των συστημάτων & δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών. • Επιπλέον αναλαμβάνει καθήκοντα για την εκτέλεση αρμοδιοτήτων της Μονάδας, όπως ενδεικτικά, τα παρακάτω: • • Παροχή υποστήριξης προς τους χρήστες των πληροφορικών συστημάτων της Ρ.Α.Α.Ε.Υ.. • • Παροχή τεχνικής υποστήριξης σε θέματα υλικού και λογισμικού • • Οργάνωση της τηλεφωνικής και εξ αποστάσεως τεχνικής υποστήριξης στο σύνολο των κεντρικά παρεχόμενων υπηρεσιών • • Λήψη, καταγραφή, επίλυση ή δρομολόγηση προς επίλυση των αιτημάτων των χρηστών στο σύνολο του Ρ.Α.Α.Ε.Υ. • • Διασφάλιση της ορθής καταγραφής, τεκμηρίωσης και διεκπεραίωσης του αιτήματος του χρήστη. • • Διαχείριση και ορθή λειτουργία του Τηλεφωνικού Κέντρου της Ρ.Α.Α.Ε.Υ., καταγραφή τηλεφωνημάτων και αιτημάτων, προώθησή τους στις αρμόδιες Διευθύνσεις

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	ΌΧΙ
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	α) πτυχίο ή δίπλωμα Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (Α.Ε.Ι.) πανεπιστημιακού τομέα της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμο ή ισότιμο της αλλοδαπής που καλύπτει το γνωστικό αντικείμενο της θέσης ή συναφές με αυτό γνωστικό πεδίο, β) επιστημονική εξειδίκευση στο γνωστικό αντικείμενο της θέσης που αποδεικνύεται με διδακτορικό δίπλωμα Α.Ε.Ι., πανεπιστημιακού ή τεχνολογικού τομέα της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμο ή ισότιμο της αλλοδαπής, ή αυτοτελή μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών διάρκειας τουλάχιστον ενός ακαδημαϊκού

	έτους Α.Ε.Ι., πανεπιστημιακού ή τεχνολογικού τομέα της ημεδαπής ή ακαδημαϊκά ισοδύναμο ή ισότιμο της αλλοδαπής και εργασιακή εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών μετά την απόκτηση του μεταπτυχιακού τίτλου και γ) άριστη γνώση μιας τουλάχιστον επίσημης ξένης γλώσσας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. δ) γνώση χειρισμού Η/Υ στα αντικείμενα: (i) επεξεργασίας κειμένων, (ii) υπολογιστικών φύλλων και (iii) υπηρεσιών διαδικτύου. Με την προκήρυξη πλήρωσης θέσεων Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού ορίζονται τα αποδεκτά βασικά πτυχία ή διπλώματα Α.Ε.Ι., η επιστημονική εξειδίκευση, οι κατά περίπτωση απαιτούμενες ξένες γλώσσες καθώς και τυχόν πρόσθετα προσόντα.
Γνώσεις	• 1. Εξειδικευμένες γνώσεις και εμπειρία στο εν λόγω αντικείμενο • 2. Γνώση Τεχνικών τεκμηρίωσης και αξιολόγησης • 3. Εμπειρία στην εκπόνηση επιστημονικών μελετών • 4. Γνώση υλικών και αναλώσιμων σχετικά με το αντικείμενο εργασιών. • 5. Γνώση προτύπων, τεχνικών και διαδικασιών λειτουργίας και ασφαλείας συστημάτων & δικτύων πληροφορικής και επικοινωνιών. • 6. Γνώση εφαρμογών λογισμικού ενδιαφέροντος. • 7. Αγγλική ορολογία της πληροφορικής και των επικοινωνιών
Ειδικές απαιτήσεις θέσης Εργασίας	
Εμπειρία	

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