

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 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Οργανισμός
ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

Μονάδα
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΣΥΓΚΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Κωδικός Θέσης	Κατηγορία Προσωπικού
8547111669	ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Εργασιακή Σχέση
ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

Εντός Προσοντολογίου	Κατηγορία Εκπαίδευσης	Κλάδος	Ειδικότητα
ΝΑΙ	ΤΕ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (SOFTWARE Ή HARDWARE)

Τόπος Εργασίας	Εξυπηρέτηση Πολίτη
60 ΧΛΜ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ΘΕΡΜΗΣ, 57001, ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΜΗΣ, Ελλάδα	ΌΧΙ

Συνοψη Περιγραφή της θέσης εργασίας
Παρέχει βασική τεχνική υποστήριξη που αφορά στην επίλυση προβλημάτων καλής λειτουργίας του υλικού και του λογισμικού στους χρήστες ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ).

Γενικό Προφίλ	
Μισθολογικές Προβλέψεις	Βαθμός
☒ Υπαγωγή στο μισθολόγιο	
☐ Εξαίρεση από το μισθολόγιο	
☐ Επιπλέον αμοιβές	

Σχέσεις αναφοράς και συνεργασίας	
Φορείς με τους οποίους συνεργάζεται	Αναφέρεται σε
Διευθύνσεις εντό της εταιρείας	Προϊστάμενος μονάδας: ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

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. - Παρέχει συνδρομή σε χρήστες Η/Υ για την ορθή εισαγωγή στοιχείων για την ασφαλή εξαγωγή σχετικών πληροφοριών, τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας (backup), όταν και όπου απαιτείται. - Εκτελεί καθήκοντα καθημερινής συντήρησης υλικού και λογισμικού. - Είναι υπεύθυνος/η για τη λειτουργία του γραφείου υποστήριξης χρηστών IT Helpdesk της ΕΟΑΕ. - Εγκαθιστά, επιδιορθώνει και αντικαθιστά υλικό και λογισμικό που χρησιμοποιείται στην εταιρεία. - Ενημερώνει τη βάση δεδομένων (log500) με τις κλήσεις και εκτελεί τις κατάλληλες ενέργειες υποστήριξης (σύνδεση στους Η/Υ των χρηστών εξ αποστάσεως, επί τόπου επέμβαση, κλιμάκωση σε 2ο επίπεδο, επικοινωνία με εξωτερικούς αναδόχους). - Συμμετέχει στη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των υποδομών (δίκτυο, επικοινωνίες, τηλέφωνα) και στη διαχείριση και υποστήριξη των συστημάτων διοδίων. - Υποστηρίζει την ομαλή λειτουργία των υποδομών στις Περιφερειακές Υπηρεσίες ή/και τα Κλιμάκια Επίβλεψης της ΕΟΑΕ. - Συμμετέχει στην υποστήριξη των παρουσιάσεων με χρήση ή διάθεση οπτικοακουστικού υλικού (laptop, projector, camera, κλπ.). - Τηρεί αποθήκη ανταλλακτικών και εξαρτημάτων σε εφεδρεία για την αντιμετώπιση άμεσων αναγκών. - Τηρεί αρχείο διάθεσης εξοπλισμού κοινής χρήσης. - Παρέχει τεχνική υποστήριξη σε θέματα τηλεφωνίας (Τηλεφωνικό κέντρο) - Παρακολουθεί την πορεία των αιτημάτων και μεριμνά για την ολοκλήρωσή τους. - Παρέχει τεχνική υποστήριξη και καθοδήγηση χρηστών στα συστήματα και τα περιφερειακά υπολογιστών σε όλα τα σημεία (Κεντρικά Γραφεία, Περιφερειακές Υπηρεσίες, Κλιμάκια, Εργοτάξια, Κέντρα Ελέγχου Κυκλοφορίας, Κτίρια Εξυπηρέτησης Σηράγγων, Σταθμοί Διοδίων, Σταθμοί Εξυπηρέτησης Αυτοκινητιστών, Χώροι Στάθμευσης – Αναψυχής)

Θεσμική Εκπροσώπιση και Συνεργασία

Απαιτούμενα Προσόντα	
Υπαρξη ειδικών/οργανικών διατάξεων για τα απαιτούμενα τυπικά προσόντα	Όχι
Τυπικά Προσόντα	
Προσόντα βάση ΠΔ 85/2022	Πτυχίο ή δίπλωμα Πληροφορικής ή Εφαρμοσμένης Πληροφορικής και Πολυμέσων ή Τηλεπληροφορικής και Διοίκησης ή Διαχείρισης Πληροφοριών ή Επιχειρηματικού Σχεδιασμού και Πληροφοριακών Συστημάτων ή Εφαρμογών Πληροφορικής στη Διοίκηση και στην Οικονομία ή Βιομηχανικής Πληροφορικής ή Γεωπληροφορικής και Τοπογραφίας ή Πληροφορικής και Επικοινωνιών ή

	Πληροφορικής και Τεχνολογίας Υπολογιστών ή Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων ή Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών ή Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων Η/Υ ή Τηλεπικοινωνιακών Συστημάτων και Δικτύων ή Επιχειρησιακής Πληροφορικής ή Μηχανικών Πληροφορικής Τ.Ε. ή Μηχανικών Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων Τ.Ε. ή Διοίκησης Επιχειρήσεων με κατεύθυνση Διοίκηση Πληροφοριακών Συστημάτων ή Πολιτικών Μηχανικών Τ.Ε. και Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής Τ.Ε. με κατεύθυνση Μηχανικών Τοπογραφίας και Γεωπληροφορικής Τ.Ε. Τ.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμος τίτλος αντίστοιχης ειδικότητας σχολών της αλλοδαπής.
Γνώσεις	• Γνώση χρήσης εφαρμογών λογισμικού για απλές εργασίες συντήρησης υλικού και λογισμικού. • Γνώση τεχνικών εγκατάστασης και ενεργοποίησης εξοπλισμού πληροφορικής, σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης και τις οδηγίες του κατασκευαστή. • Γνώση χαρτών συστημάτων προς υποστήριξη και εγχειρίδια χρήσης. • Βασική γνώση αγγλικής ορολογίας 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
	ΌΧΙ	