

ANNEX III - PERFIL DELS LLOCS

Competències organitzatives

- Mantenir els recursos informàtics (tant de maquinari com de programari).
- Realitzar la gestió bàsica (còpies de seguretat, restauració de fitxers, facilitar l'accés dels usuaris a la xarxa, al correu electrònic, altes i baixes, etc.) dels sistemes informàtics i de telecomunicació, d'acord amb el manual d'explotació 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 programari 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'explotació i els procediments establerts, per garantir-ne el correcte funcionament.
- Atendre els usuaris en les seves consultes i problemes relacionats amb els sistemes informàtics i de comunicació i amb l'ús de l'equipament audiovisual i eines de videoconferència / streaming (a aules i sales de presentació) d'acord amb el manual d'explotació i els procediments establerts, per tal de resoldre'ls o encaminar la solució de manera eficient.
- Atendre les peticions provinents dels diferents canals de contacte del servei, d'acord amb els procediments establerts.
- Recollir els 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

Es valoraran els coneixements i experiència en:

- Instal·lació, manteniment i configuració de sistemes operatius (Windows, Linux, macOS, Android) en màquines físiques i virtuals. Operació de servidors amb sistemes operatius Windows i Linux.
- Instal·lació, configuració, manteniment i suport en l'ús bàsic i operatiu d'equips i sistemes informàtics i audiovisuals i multimèdia (maquinari i programari), així com de qualsevol perifèric d'ordinador: PCs, portàtils, impressores, plòters, escàners, SAls, projectors, altaveus, còpies de seguretat, sistemes de fitxers, bases de dades, xarxa, equipament TIC d'aules, serveis de streaming, etc.
- Xarxes i serveis de comunicacions: Ethernet, protocols TCP/IP, servei web, correu electrònic, DNS, DHCP, LDAP, SMB, NFS. Connexió d'equips a la xarxa.
- Coneixements bàsics en administració de la seguretat, incloent-hi la gestió elemental de tallafocs, la detecció i mitigació de malware, l'aplicació d'actualitzacions de seguretat i les bones pràctiques en la protecció d'equips i xarxes. Familiaritat amb mecanismes d'autenticació i control d'accés (Single Sign-On, 2FA/MFA) i amb l'ús d'eines de monitoratge per a la detecció i notificació d'anomalies. Capacitat per identificar incidències de seguretat i aplicar els protocols establerts per a la seva gestió, seguint les normatives institucionals.

Original signat per:

IVAN PLANAS MIRET [Gerent]
Universitat Politècnica de Catalunya
Signat en: 06-05-2025 10:21:20
GMT+2



- Instal·lació, configuració i ús de programari bàsic, com clients de correu electrònic (com ara Thunderbird, Gmail o similars), navegadors web i programari relacionat amb la seguretat i la protecció dels equips.
- Coneixements bàsics d'edició de pàgines web (com ara HTML, CSS...).
- Coneixements bàsics en llenguatges de script per a la configuració d'equips (com ara Shell Script...).
- Eines de generació i desplegament d'imatges per a aules (com ara OpenGnsys i d'altres).
- Familiaritat amb eines de suport remot als usuaris (com ara Teamviewer i d'altres).
- Operació d'equipament audiovisual i multimèdia: so, vídeo, gravació, visualització, videoconferència i streaming.
- Edició bàsica de vídeo i imatges i generació bàsica de contingut multimèdia
- Informació llicències, Instal·lació, configuració i ús de programari docent de la UPC.
- Ofimàtica de gestió, aplicacions informàtiques de suport a la gestió i eines de comunicació electrònica a nivell d'usuari avançat.
- Coneixements d'ús de suites ofimàtiques i eines col·laboratives: Google Workspace (Gmail, Calendar, Drive, Meet...) i Microsoft Office 365.
- Coneixement general de la normativa de la protecció de dades i la seguretat informàtica: RGPD, ENS i normatives institucionals. Aplicació de mesures tècniques i organitzatives per garantir la seguretat de la informació.
- Mesures de prevenció de riscos laborals i salut en l'àmbit TIC (actuacions en CPDs, magatzems, espais comuns, oficina). 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 la cessió d'equips.
- Suport en la gestió de compres en l'àmbit TIC: cerca de proveïdors, tipus de material informàtic, compra d'equips homologats a través d'acords disponibles per a la UPC. Coneixements bàsics sobre certificacions i normes específiques d'eficiència energètica (Energy Star, EU Ecolabel, etc.).
- 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.

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

Competències personals

Es valoraran les següents 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.

Original signat per:

IVAN PLANAS MIRET [Gerent]
Universitat Politècnica de Catalunya
Signat en: 06-05-2025 10:21:20
GMT+2

