

## AOC003-22 - Tècnic/a de suport tècnic

Consorci Administració Oberta de Catalunya

Període de vigència: 01/07/2022 - 20/07/2022

Categoria: Sector públic i altres

El Consorci Administració Oberta de Catalunya té la necessitat de cobrir un lloc de treball de TÈCNIC/A DE SUPORT TÈCNIC.

### 1. Descripció del lloc de treball

---

Nom del lloc: **Tècnic/a de suport tècnic**

Centre de treball: Consorci Administració Oberta de Catalunya

Localitat: Barcelona

Categoria: B14

Retribució anual bruta: 35.079.45 euros anuals (Taules retributives Conveni del personal del Consorci AOC)

Vinculació: Personal laboral contracte temporal d'interinatge fins cobertura definitiva de la plaça

Jornada: 37,5 hores a la setmana

Horari: intensiu als mesos de juny a setembre, teletreball parcial

### 2. Requisits de participació

---

Prioritàriament, personal amb una vinculació preexistent de caràcter fix amb l'Administració de la Generalitat o amb els ens i entitats del seu sector públic.

També podran presentar la seva candidatura les persones que, tot i no complir amb el requisit de l'apartat anterior, compleixin amb la resta de requisits generals que es determinen en aquesta convocatòria:

- Títol universitari de grau mitjà o equivalent, FP superior en Informàtica o Telecomunicacions
- Nivell C de català
- Experiència de dos anys en tasques similars

### 3. Funcions del lloc de treball

---

Objectiu general del lloc: Realitzar tasques de suport tècnic

Funcions/Responsabilitats:

- Executar i supervisar les tasques en l'àmbit del monitoratge i del correcte funcionament de les aplicacions i dels sistemes.
- Realitzar el suport per a la resolució dels incidents de la plataforma tecnològica des del punt de vista de les aplicacions.
- Treballar conjuntament amb les altres unitats de l'àrea de tecnologia.
- Realitzar tasques de comunicació, publicació i gestió dels diferents espais per comunicar les incidències i la seva resolució.
- Participar dels comitès de crisi amb la Generalitat en cas de ser necessari.
- Treballar conjuntament amb la Oficina Tècnica de Suport Tècnic per a la resolució de les incidències.
- Realitzar tasques de prevenció d'incidències com plans de capacitat, revisió de logs, gestió de la caducitat dels certificats, etc...
- Manteniment i definició dels procediments de treball/contingència i de vetllar pel compliment dels mateixos per tal d'assegurar el correcte funcionament dels serveis.
- Elaboració d'informes de qualitat, seguiment i explotació dels serveis.
- Coordinació de reunions de seguiment mensual amb la resta de responsables de l'àrea de tecnologia, per a la detecció, prevenció i correcció d'incidències.
- Manteniment de documentació tècnica d'integració amb els serveis

#### 4. Aspectes que es valoraran

---

- Coneixement d'eines de ticketing: JIRA, Remedy, zendesk, footprints.
- Coneixement d'eines de treball corporatiu per a la compartició de coneixement: Confluence (procediments), Github (markdown) documentació, Sharepoint.
- Coneixement d'eines de test i prova dels serveis: SOAPUI, POSTMAN, altres (WS XML / API REST JSON)
- Coneixements bàsics de Linux per a l'explotació de logs de apache httpd, aplicacions java, servidors d'aplicacions.
- Es valorarà experiència en administració pública, administració digital i en seguretat informàtica.
- Coneixements bàsics de PKI, signatura electrònica, SSL.

#### 5. Forma d'ocupació del lloc

---

- Contracte temporal d'interinitat

#### 6. Participació

---

- Presentació del currículum: Les persones que hi estiguin interessades i compleixin amb els requisits establerts, hauran de presentar un **currículum amb fotografia tipus carnet** i breu descripció de les tasques desenvolupades a l'adreça de correu electrònic següent:
- Termini de presentació: **fins al dia 20 de juliol de 2022**
- Especificar en l'assumpte del correu: **PLAÇA INT\_4\_TÈCNIC\_A\_SUPORT**
- Especificar en el cos del correu electrònic el telèfon de contacte i el correu electrònic.

#### 7. Procediment de selecció

---

##### PROCÉS DE SELECCIÓ I BAREMS DE LA PLAÇA INT\_4:

##### Primera selecció

Sobre les candidatures presentades es realitzarà una primera selecció **descartant aquelles que no compleixin els requisits generals de la descripció de la plaça a cobrir** (titulació, perfil, experiència...) demanats.

##### Criteris de valoració

a) Formació acadèmica

b) Formació específica i complementària (important omplir en el document de sol·licitud la relació de cursos de formació, les hores corresponents a cada curs i la suma total de les hores).

c) Experiència en tasques iguals o similars

d) Proves de capacitació/coneixements:

Coneixements de llengua catalana i castellana ó i/o altres llengües.

El criteri d'avaluació serà apte o no apte. La qualificació "no apte" exclou a l'aspirant del procés selectiu. Es realitzarà una prova d'idioma o si no s'acredita el nivell demanat.

Proves de capacitació/coneixements específics. En funció de les places i el perfil es podran realitzar proves de capacitació d'un o varis casos pràctics relacionats amb les responsabilitats descrites del lloc de treball, no passaran a la fase d'entrevista personal aquelles candidatures que no hagin assolit un 60% de la prova.

e) Entrevista personal realitzada per un membre de l'Àrea d'Organització un de l'àrea del lloc de la vacant a ocupar on s'avaluaran els coneixements específics del/a candidat/a que hagi assolit el 60% de la prova de capacitació/coneixements específics

##### Barem de puntuació sobre mèrits

S'estableix una puntuació màxima de 100 punts. No podrà assolir la plaça aquell aspirant que no aconsegueixi una puntuació mínima de 50 punts en total, qui no hagi assolit un 60% de la puntuació de la prova personal no continuarà amb el procés de selecció, a la fase d'entrevista.

El punts es distribuïran de la següent manera:

- **Formació acadèmica, 10 punts**

Es valoraran titulacions acadèmiques (postgrau, màsters o altres titulacions) més enllà de la titulació definida als requisits generals.

Es puntuarà la formació acadèmica d'aquesta manera:

Llicenciatura / grau 4 punts

- Diplomatures / 3 anys 3 punts

- Màsters 2 punts

- Postgraus 1 punt

- **Formació específica i complementària, 5 punts**

Es valoraran formacions relacionades amb les característiques i funcions del lloc de treball en funció de la vinculació amb aquestes i amb les hores de formació.

(important aportar un document en format text la relació de cursos de formació, les hores corresponents a cada curs i la suma total de les hores)

- **Experiència en tasques iguals i similars, 25 punts**

Es valorarà l'experiència en tasques iguals i similars o en relació a la responsabilitat o complexitat de les funcions realitzades o treball en equip i orientació al servei.

- **Prova personal, 30 punts**

Per la plaça es valorarà la resolució d'un o varis casos pràctics relacionats amb les responsabilitats descrites del lloc de treball o amb una visió orientada al servei de les Administracions Públiques catalanes. **Aquesta prova serà eliminatòria per qui no hagi assolit un 60 % de la puntuació.**

**En el cas de que més de 5 candidatures hagin assolit més d'un 60 % de puntuació en aquesta prova, s'escolliran a les 5 candidatures amb la puntuació més alta, per continuar amb la fase de l'entrevista, la resta de les candidatures no continuaran amb el procés de selecció.**

- **Entrevista, 30 punts**

Es valorarà la capacitat d'anàlisi, de presa de decisions, de planificació del treball en equip, d'orientació al resultat i a la ciutadania, de coneixement del marc normatiu, d'orientació a la millora continua i de comunicació.

---

Contra aquesta convocatòria, la persona interessada pot interposar demanda contenciosa laboral davant dels Jutjats Socials en el termini de dos mesos comptats a partir de l'endemà de la seva publicació/comunicació, d'acord amb les previsions establertes a l'article 69.2 de la Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social –LRJS-, i seguint el procediment establert als articles 151 i 152 de la referida LRJS, sens perjudici que pugui interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos.

---

**D'acord amb els punts 1.9 i 2.3 de l'Acord de Govern de 13 de juny de 2017, la responsabilitat de la veracitat i coherència del contingut de les ofertes de treball recau en cadascun dels ens que originen l'oferta o de l'òrgan competent de recursos humans de l'òrgan anunciant.**