

2316- LANPOSTUKO TRESNETAN ERABILTZAILEEI ARRETA EMATEKO TEKNIKARI LAGUNTZAILEA

- **Postu homogeneoen kopurua:** 6
- **Postuaren eskakizunak:**
- **Azpitaldea:** C1
- **Eskala:** Administrazio berezia
- **Azpieskala:** Teknikoa
- **Klasea:** Teknikari laguntzailea
- **Titulazioa:** Sailkapen taldeari dagokiona
- **Hizkuntza eskakizuna:** 2
- **Derrigortasun data duten lanpostu kopurua:** 6
1(2000/05/31) 1(2001/12/31) 1(2014/04/02) 3 (2022/04/05)

- **Eskakizun zehatzak:**

Erabiltzaileen Arretarako Zentroaren (EAZ) funtzioak lanegun guztietan bermatu beharko dira (txandaka eta zubirik gabe) 8:00etatik 17: 30ak arte neguko ordutegian eta 15:30ak arte udako ordutegian, eta kontuan izan beharko du 365x24 eman beharko dela arreta zerbitzuko arduradunek bereziki premiazko zat eta kritikoz zat jotzen dituzten gorabeheretan. Lanpostuetako hardware eta software tresnetan laguntzeko zerbitzua bulegoko ohiko ordutegian emango da.

Ondorioz, zerbitzu horri atxikitako 6 zuzkidurei honako hauek eskatuko zaizkie: txandakako lana egitea, 8:00etatik 17:30era, neguko ordutegian, eta 15:30ak arte, udako ordutegian.

Eskatzen zaionean, lanpostuari dagozkion eginkizunak betetzeko prestasuna eta dedikazioa.

- **Lanpostua betetzeko forma:** lehiaketa
- **Ordainsari orokorra:** C1
- **Destino osagarriaren maila:** 18
- **Berariazko osagarriaren maila:** 25.774,60 €

POSTUAREN OINARRIZKO EGINKIZUNA

Zerbitzuaren arduradunen erantzukizun eta ikuskaritzapean, udal-erabiltzaile baten lanpostua osatzen duten aplikazio, tresna eta gailu informatikoen instalazioari eta funtzionamendu egokiari laguntza teknikoa ematea; eta udal-sarean eskaintzen diren IKT tresnak, informatikoak eta komunikaziokoak erabiltzekoan sortzen diren gorabeheretara kasu egin eta konpontzea, lan horietatik etorritako informazio guztia bilduz, dokumentatuz eta eguneratuta edukiz.

Era berean, besteren zuzendaritza eta ikuskaritzapean, laguntza ematea erakundeko pertsonen, lanpostuan dituzten tresna informatikoak hobeto erabiltzeko eta aprobetxatzeko.

Zerbitzuaren arduradunen erantzukizun eta ikuskaritzapean, teknologiaren bilakaeran eta hori guztia hobeto erabiltzen ere laguntzea.

BERARIAZKO FUNTZIOAK

- Arduradunek zehaztutako irizpideen arabera, lehentasuna ematea edozein erabiltzaile jakinarazitako edozein IKT tresnari (informatikoa edo komunikaziokoa) buruzko gorabeheretara, eta horien lehen diagnostikoa egitea eta konpontzea, hartarako izan behar diren prozedura edo gaitasunak baditu, edo, bestela, goragoko bati pasatzea eta haien jarraipena egitea. Prozesu hori egin bitartean, erabiltzaileari jakinarazi beharko dio zer alternatiba dituen haren gorabehera konpondu arte
- Udaleko aplikazio eta sistema informatikoen erabiltzaileei aplikazio eta sistema horiek hobeto erabiltzen eta aprobetxatzen laguntzea.
- Laguntza ematea (urrunetik zein aurrez aurre), lanpostuko tresnak erabiltzekoan gorabeheraren bat



gertatuz gero, eta arduradunei pasatzea, berak konpondu ezin badu.

- Eska daitekeen laguntza eta gainbegiratzearekin, erabiltzaileei eman behar zaien prestakuntza eta/edo aholkularitza ematea, aplikazioak erabiltzeko eta eguneroko gorabeherak konpontzeko.
- Lanpostua osatzen duten IKT elementu guztiak eguneratzen eta teknologia aldetik garatzen laguntzea, bai eta horiek ezagutzen eta baloratzen ere, garatutako instalazio- eta arreta-lanetatik ateratako informaziotik abiatuta.
- Erabiltzaile guztientzako komunikazio-ekintzak garatzea, zerbitzuaren edozein aldaketa, gorabehera edo baldintzari buruzkoak (zerbitzu berriak, gorabehera bereziak, jarduteko prozedurak, etab.).
- Arduradunek planifikatutako tresna eta ekipamendu informatikoetan egin behar diren jarduketak egitea eta/edo gainbegiratzea (jartzekoan eta mantentze zuzentzaile eta prebentiboa egitekoan), eta, hala badagokio, kanpoko langileek egin beharreko lan-aginduak ematea eta haien jarraipena egitea.
- Zehaztuta diren txostenak eta estatistikak egitea, ezarritako kontrol-sistemetan eskuratu daitekeen informazioarekin egiteko modukoak.
- Agindutako beste proiektu, jarduera eta zeregin batzuk egitea, bereziki laguntza-teknikarien edozein lanposturi esleitutakoak, betiere lanpostuaren kualifikazioarekin bat badatoz eta aurreko eginkizunak egitea eragozten ez badute.

OHARRAK



2316- TECNICO/A DE APOYO: ATENCION A USUARIOS Y HERRAMIENTAS DE PUESTO DE TRABAJO

- **Número de puestos homogéneos:** 6
- **Subgrupo:** C1
- **Escala:** Administración especial
- **Subescala:** Técnica
- **Clase:** Técnico/a Auxiliar
- **Titulación:** la correspondiente al grupo de clasificación
- **Perfil lingüístico:** 2
- **Número de puestos con preceptividad:** 6
1(31/05/2000) 1(31/12/2001) 1(02/04/2014) 3 (05/04/2022)
- **Requerimientos específicos:**

Las funciones del centro de atención a usuarios (C.A.U.) deberán garantizarse todos los días laborables (en turnos y sin puentes) hasta las 17:30 en horario de invierno y hasta las 15:30 en horario de verano y deberá contemplar la atención 365x24 para incidencias tipificadas como especialmente urgentes y críticas por los responsables de servicio. El servicio de asistencia a herramientas de puesto de trabajo hardware y software se prestará en horario normal de oficina.

En consecuencia, se requerirá a las 6 dotaciones adscritas a dicho servicio:

Trabajo a turnos de 8:00 a 17:30 en horario de invierno y hasta las 15:30 horas en horario de verano.

Disponibilidad y dedicación para el ejercicio de las funciones del puesto fuera de la jornada de trabajo.

- **Forma de provisión:** concurso
- **Balorazio puntutan:**
- **Complemento de destino:** 18
- **Complemento específico:** 25.774,60 €

FUNCION BASICA DEL PUESTO

Bajo la responsabilidad y supervisión de las personas responsables del servicio Dará soporte técnico a la instalación y al correcto funcionamiento de las aplicaciones, herramientas y dispositivos informáticos que compongan el puesto de un usuario municipal y atenderá y resolverá las incidencias presentadas en el uso del conjunto de las herramientas TIC, informáticas y de comunicaciones, que se ofrecen en la red municipal, recogiendo toda la información derivada de dichos trabajos, documentándola y manteniéndola actualizada.

De igual forma, bajo dirección y supervisión, dará apoyo a las personas de la organización para el mejor uso y aprovechamiento de las herramientas informáticas de las que disponga en su puesto de trabajo.

Bajo la responsabilidad y supervisión de las personas responsables del servicio, deberá además colaborar en la evolución tecnológica y mejor uso de todo ello.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Priorizar, según los criterios definidos por sus responsables, la atención a las incidencias referidas a cualquier herramienta TIC, informática o de comunicaciones, notificadas por cualquier persona usuaria, y realizar un primer diagnóstico de las mismas, solucionándolas si dispone de los procedimientos o capacidades adecuadas, o, en caso contrario, escalarlas y/o derivarlas y realizar el seguimiento de las mismas. En este proceso deberá Informar a la persona usuaria de las alternativas a su disposición mientras se soluciona la incidencia
- Apoyar a las personas usuarias de las aplicaciones y sistemas informáticos municipales en el mejor uso y aprovechamiento de las mismas.
- Dar asistencia (tanto remota como presencial) a las mismas ante cualquier incidencia en la



utilización de herramientas de puesto de trabajo, escalando en su caso a responsables si no pudieran resolver.

- Con el apoyo y la supervisión que se pueda requerir, prestar a las personas usuarias la formación y/o asesoramiento necesario en el uso de las aplicaciones y en la resolución de incidencias cotidianas.
- Colaborar en la actualización y evolución tecnológica de todos los elementos TIC que conforman el puesto de trabajo, y en su conocimiento y valoración a partir de la información resultante de las tareas de instalación y atención desarrolladas
- Desarrollar acciones de comunicación hacia el conjunto de las personas usuarias sobre cualquier cambio, incidencia o condicionante del servicio (nuevos servicios, incidencias especiales, procedimientos de actuación, etc.).
- Realizar y/o supervisar las actuaciones necesarias, tanto de instalación como de mantenimiento correctivo y preventivo, sobre las herramientas y equipamiento informático planificadas por sus responsables, emitiendo y realizando el seguimiento de las órdenes de trabajo a realizar, en su caso, por personal externo.
- Confeccionar los informes y estadísticas que se hubieran definido con la información disponible en los sistemas de control establecidos.
- Realizar otros proyectos, actividades y tareas encomendadas acordes con la cualificación del puesto y sin perjuicio de las anteriores, especialmente aquellas asignadas a cualquiera de los puestos de técnico/a de apoyo.

OBSERVACIONES