



## ANNEX III

### 1. PERFIL DEL LLOC DE TREBALL

CODI	GRUP	COMPLEMENT DEL LLOC DE TREBALL	HORARI
10926	I	OE	Especial
<b>DENOMINACIÓ DEL LLOC DE TREBALL</b> Cap de zona			
<b>ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b> Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació			
<b>UNITAT</b> Serveis a Usuaris			<b>ÀMBIT</b> Serveis
<b>CENTRE DE DESTINACIÓ (UBICACIÓ)</b> Edifici Històric Gran Via de les Corts Catalanes, 585, 08007 Barcelona			

#### REQUISITS DE TITULACIÓ

Titulació universitària superior, grau universitari o màster universitari oficial.

#### MISSIÓ

Planificar i coordinar els serveis d'atenció informàtica als usuaris del seu àmbit, d'acord amb les directrius definides pel lloc de comandament, amb l'objectiu d'oferir el millor servei.

#### FUNCIONS GENÈRIQUES

1. Coordinar el personal i els recursos materials assignats i detectar les necessitats que es puguin produir.
2. Coordinar i organitzar l'atenció als usuaris i la resolució de les incidències informàtiques.
3. Elaborar informes, criteris d'actuació i propostes de millora en el seu àmbit.
4. Avaluar i establir millores en els processos gestionats en el seu àmbit competencial.
5. Detectar les noves necessitats dels centres i serveis, i definir possibles solucions.
6. Planificar i organitzar l'aplicació de serveis de tecnologies i projectes en el seu àmbit, d'acord amb els equips directius docents i administratius dels centres i serveis.
7. Planificar i gestionar el funcionament tècnic de les aules d'informàtica.
8. Assessorar i informar els usuaris en assumptes de la seva competència, i promoure i difondre bones pràctiques.
9. Administrar i supervisar la configuració del programari i maquinari assignat al seu àmbit competencial.
10. Dur a terme altres funcions de contingut assimilable a les anteriors, quan escaigui.

#### FUNCIONS ESPECÍFIQUES

1. Gestionar els audiovisuals del seu àmbit, i coordinar i supervisar els actes i els esdeveniments dels seus centres i serveis, així com la infraestructura necessària, en coordinació amb les administracions de centre i l'àmbit de comunicació.



2. Col·laborar en el disseny, l'anàlisi, el desenvolupament, la implementació i el seguiment de les aplicacions informàtiques del seu àmbit.
3. Vetllar per la implantació i el suport de la seguretat informàtica, establint propostes per promoure'n i facilitar-ne l'ús d'acord amb la normativa vigent i les directrius institucionals establertes.
4. Gestionar operacions informàtiques en els equips de treball del seu àmbit, utilitzant Information Technology Infrastructure Library (ITIL) com a marc de referència per al lliurament de serveis TIC.

## 2. TIPOLOGIA DE LA PROVA

La prova consisteix en un o més exercicis de la següent tipologia:

- Preguntes: tipus test, curtes o obertes.
- Cas pràctic: escrit o amb ordinador.
- Pràctic relacionat amb les funcions del lloc de treball.

## 3. TEMARI I MATERIAL BIBLIOGRÀFIC

### Temari

1. Sistemes operatius Windows (W10, W11), Mac OS i Linux. Eines d'ofimàtica Microsoft.
2. Eines d'administració centralitzada d'equips i usuaris: Imatges UB, Directori Actiu de Microsoft, Microsoft EndPoint (Intune), Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), control remot ISL Online, etc.
3. Configuració i administració d'aules informàtiques amb OpenGnsys: imatges en SO Windows i Linux gestionant *dual boot* de Windows o Linux, desplegament d'aplicacions en els ordinadors de les aules.
4. Cloud: espais de col·laboració al núvol de Microsoft: SharePoint i Teams. Espais amb Azure i altres proveïdors de la UB (AWS i Google).
5. Eines de gestió d'actius TIC i de peticions o incidències en el marc de referència ITIL.
6. Seguretat: bones pràctiques, Esquema Nacional de Seguretat (ENS) i Llei orgànica de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
7. Serveis UB, ja siguin propis o d'altres proveïdors, acords marc amb el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC), amb altres universitats, etc.
8. Audiovisuals: noves aules per a la docència híbrida, programari de taules de mesclades, projectors i dispositius, i programari (*software*) per a videoconferències.
9. Serveis de gestió, de la docència i de la recerca, i processos i recomanacions de l'Àrea de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (ATIC): manteniment d'ordinadors, impressió UB, xarxa UB, programari a la UB, etc.
10. Normativa administrativa i tècnica de la UB: procés de contractació a les administracions públiques.



### Material bibliogràfic

Sistemes operatius:

[https://support.microsoft.com/es-es/windows#ID0EAABAAA=Windows\\_10&WindowsVersion=Windows\\_11](https://support.microsoft.com/es-es/windows#ID0EAABAAA=Windows_10&WindowsVersion=Windows_11)  
<https://docs.microsoft.com/es-es/windows/resources/>  
<https://support.apple.com/guide/imac/welcome/mac>  
<https://support.apple.com/mac>  
<https://www.tutorialspoint.com/unix/index.htm>  
<https://help.ubuntu.com/community/WindowsDualBoot>  
<http://www.penguintutor.com/linux/introduction-linux-security>

Administració d'equips i usuaris. Aules i OpenGnsys:

<https://www.csuc.cat/ca#>  
<https://docs.microsoft.com/es-es/sccm/>  
<https://docs.microsoft.com/es-es/mem/endpoint-manager-overview>  
<https://docs.microsoft.com/es-es/windows-server/identity/ad-ds/get-started/virtual-dc/active-directory-domain-services-overview>  
<https://www.software2.com/>  
<https://opengnsys.es/web/>  
<https://www.islonline.com/es/es/index.htm>  
<https://support.microsoft.com/es-es/training>  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)  
<https://www.atlassian.com/software/jira/guides>  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library#Biblioteca de Infraestructura de TI versi%C3%B3n 3 \(ITIL v3\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Biblioteca_de_Infraestructura_de_TI_versi%C3%B3n_3_(ITIL_v3))

Serveis, procediments, normativa TIC i normativa administrativa:

<https://www.ub.edu/portal/web/iub>  
<http://www.ub.edu/finances/>  
[http://www.ub.edu/finances/pressupost/pressupost2022/bases\\_execucio\\_2022.pdf](http://www.ub.edu/finances/pressupost/pressupost2022/bases_execucio_2022.pdf)  
[http://www.ub.edu/finances/pressupost/pressupost2023/pressupost\\_2023.pdf](http://www.ub.edu/finances/pressupost/pressupost2023/pressupost_2023.pdf)  
[https://intranet.ub.edu/dyn/cms/03\\_gestio/05\\_normativa/](https://intranet.ub.edu/dyn/cms/03_gestio/05_normativa/)  
<https://intranet.ub.edu/dyn/cms/>

Seguretat:

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/ens/descargas>  
<https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf>  
<https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/politicas/documentos/respuesta-incidentes.pdf>  
<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/988-ccn-stic-817-gestion-de-ciberincidentes/file.html>  
<https://www.captio.net/blog/en-que-consiste-compliance-it-aspectos-cumplimiento-normativo>  
[https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/municipios/analisis\\_riesgosrgpd.pdf](https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/doc/municipios/analisis_riesgosrgpd.pdf)  
<https://www.ucm.es/dpd/file/guiaaepd-responsables>



Atenció als usuaris:

<https://www.iebschool.com/blog/ceo-cfo-cio-cto-digital-business/>

<https://empresas.blogthinkbig.com/lean-it-una-declaracion-de-objetivos/>

<https://www.zendesk.es/blog/top-10-help-desk-metrics/#georedirect>

[https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/KPIs\\_Service\\_Desk\\_and\\_Incident\\_Management](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/KPIs_Service_Desk_and_Incident_Management)

Cloud:

<https://azure.microsoft.com/es-es/>

<https://www.cloudzero.com/blog/cloud-architecture>

<https://aws.amazon.com/architecture/well-architected/>

<https://cloud.google.com/>

Audiovisuals, docència híbrida:

<https://blog.hotmart.com/es/educacion-hibrida/>

<https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/educacion-hibrida-tecnologia-rol-del-docente-pospandemia/>

<https://www.infobae.com/america/peru/2022/03/03/educacion-hibrida-como-son-las-aulas-de-alta-tecnologia-y-como-transformaran-el-aprendizaje-de-los-estudiantes/>

<https://www.siluj.net/blog/mejores-equipos-audiovisuales-para-eventos-n562>