

TABELLA - A

N. posti	Categoria e area	Profilo/Struttura	Ruolo conoscenze capacità
1	categoria C – area tecnica, tecnico scientifica ed elaborazione dati L.68/99	Area Servizi Informatici e Telecomunicazioni di Ateneo	<p><b>SCOPO DEL RUOLO:</b> supporto tecnico nella manutenzione hardware e software del parco macchine dell'Amministrazione centrale dei Dipartimenti e delle aule informatiche con particolare riferimento al sistema di virtualizzazione del desktop secondo le indicazioni del Direttore dell'Ufficio.</p> <p><b>ATTIVITA' E RESPONSABILITA' IN CAPO AL RUOLO:</b></p> <p>Collaborare alla copertura del servizio di supporto utenti, all'assistenza degli utenti e alla loro formazione nell'utilizzo delle tecnologie implementate negli uffici e nelle aule di Ateneo e risolvere le problematiche poste dagli utenti al servizio supporto utenti conformemente alle procedure aziendali e all'accordo sul livello del Service Level Agreement (consultabile nel sito web di Ateneo alla pagina <a href="https://www.unive.it/pag/10782/">https://www.unive.it/pag/10782/</a>)</p> <p>Collaborare alla gestione dei ticket provvedendo alla risoluzione delle richieste di intervento</p> <p>Collaborare con gli amministratori di sistema per la risoluzione di problematiche relative alla rete ed ai sistemi informatici</p> <p>Supportare le attività di stesura dei fabbisogni del materiale e alla normale movimentazione dello stesso</p> <p>Partecipare alle attività di rinnovo tecnologico delle attrezzature</p> <p>Supportare i docenti nelle implementazioni sia hardware che software nelle lezioni frontali.</p> <p>Collaborare alla manutenzione ordinaria e straordinaria hardware e software del parco macchine e dell'infrastruttura fisica della rete di Ateneo</p> <p>Collaborare all'adozione di soluzioni per l'ottimizzazione dei processi di prevenzione dei malfunzionamenti e per la riduzione dei tempi di intervento</p> <p><b>CONOSCENZE E CAPACITA' RICHIESTE:</b></p> <p><i>Conoscenze:</i></p> <p>Conoscenza di base del sistema universitario</p> <p>Conoscenza di base della legislazione universitaria, con particolare riferimento a Statuto e Regolamenti dell'Università Ca' Foscari</p> <p>Conoscenza della normativa per la protezione dei dati personali</p> <p>Buona conoscenza dell'architettura hardware dei pc sia desktop che notebook</p> <p>Buona conoscenza del funzionamento delle principali periferiche di ufficio (stampanti, scanner, monitor)</p> <p>Buona conoscenza del sistema operativo Windows (W7-W10) e della suite Office (dalla versione 2007 in poi), internet e posta elettronica</p> <p>Buona conoscenza della lingua inglese a livello tecnico</p> <p>Buona capacità di analisi tesa a interpretare i problemi posti e ad individuare soluzioni informatiche adeguate</p> <p><i>Competenze comportamentali:</i></p> <p>Orientamento all'utenza;</p> <p>Capacità di problem solving;</p> <p>Capacità relazionale;</p> <p>Capacità di lavorare sotto pressione;</p> <p>Forte propensione al teamworking.</p>

**TITOLO DI STUDIO:**

Diploma di istruzione secondaria di secondo grado

Il ruolo recepisce il grado di autonomia e di responsabilità stabiliti dal CCNL del comparto università del 16/10/2008, tabella A, che prevede lo svolgimento di attività inerenti procedure, con diversi livelli di complessità, basate su criteri parzialmente prestabiliti e la correttezza complessiva delle procedure gestite

--	--	--	--