



**Transports Metropolitans  
de Barcelona**

Transports de Barcelona, SA  
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

**Avís número 15 - 17 / 20**  
**A TOT EL PERSONAL**

**ASSUMPTE:**

**CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER A LA COBERTURA D'UNA PLAÇA DE OPERADOR/A DEL CST, PER AL CENTRE DE SUPORT TECNOLÒGIC DINS DE L'ÀREA DE TECNOLOGIA.**

La **missió principal** del lloc de treball és la d'executar, sota les directrius del Responsable de la Unitat Centre de Suport Tecnològic i el comandament funcional Supervisor de CST, les tasques de l'operació de Tecnologia (monitorització, gestió d'incidències i sol·licituds, etc.), per tal de garantir tant el nivell de servei establert pels usuaris dels Sistemes d'Informació de TMB com l'atenció de les alarmes dels mateixos que deriven en una major disponibilitat.

Les **principals funcions** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

- **Peticions CST:**
  - Atenció telefònica, prioritització, diagnòstic, resolució remota i seguiment d'incidències.
  - Recepció de peticions i seguiment administratiu, manteniment de l'inventari, atenció a les necessitats de consumibles, etc.
    - Registre, tractament i resolució de peticions (incidències / sol·licituds).
    - Seguiment fins al tancament de peticions escalades.
    - Elaboració i redacció de procediments propis, casos coneguts, etc., i, en general, tots aquells que siguin necessaris per a la seva autosuficiència. Hauran de ser validats pel tècnic.
- **Operació Bàsica de TIC:**
  - Control diari del funcionament de les xarxes i sistemes.
    - Control d'accés físic i intervenció presencial al CPD.
  - Realitzar l'obertura i aturada dels sistemes i equips perifèrics, així com les operacions d'activació de treballs (jobs, backup, etc.).
- **Altres activitats relacionades amb la missió del lloc de treball i el departament:**
  - Participació en tasques de suport a l'operació pròpia: eines, documentació, desplegaments, etc.
  - Col·laboració amb altres tècnics en tasques d'operació avançada.

- **Altres:**

- Realitzar totes les activitats que li siguin encomanades per la seva Prefectura que siguin necessàries per al servei a prestar en relació a la missió del lloc, i per a les que posseeixi els coneixements, capacitació, i experiència mínims necessaris.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels protocols de PRL (Prevenió de Riscos Laborals) que hi pugui haver en cada moment degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.
- Participació en guàrdies.

### **CONDICIONS OFERTADES**

Categoria Tècnic Agregat F.

La vacant que s'oferta té caràcter temporal, sens perjudici de l'eventual reconeixement de condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

### **CONDICIONS DE PARTICIPACIÓ**

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., de Transports de Barcelona, S.A. o de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A. (PSM).
2. Disposar d'una titulació mínima de Cicle Formatiu Grau Superior/FPII en especialitats informàtiques o de telecomunicacions.
3. Domini del català i del castellà a nivell oral i escrit.

#### **Es valorarà:**

1. Acreditar experiència en llocs de treball com a tècnic/a de suport en help desk.
2. Es valorarà disposar de titulació en Enginyeria Tècnica o Superior en les branques d'informàtica de gestió, sistemes o telecomunicacions.
3. Es valorarà disposar de certificacions en productes de gestió de Sistemes d'Informació, Desktop i dispositius de mobilitat.
4. Disposar de coneixements sobre estructura organitzativa i centres de treball de TMB.
5. Acreditar coneixements d'anglès.

## **CARACTERÍSTIQUES PERSONALS**

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** que ha de tenir la persona seleccionada han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa i flexibilitat.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.
- Gestió dels recursos: planificació i organització.

Altres:

- Capacitat d'aprenentatge.
- Versatilitat en l'execució de les tasques.
- Autonomia en la gestió diària.

## **FASES DEL PROCÉS SELECTIU**

El procés de selecció constarà de les següents **fases**:

1. **Anàlisi de candidatures**. En aquesta primera fase s'avaluarà si els candidats reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements tèorico-pràctics**. Realització de proves psicotècniques, de personalitat i de coneixements teòrics i pràctics. **Consultar temari sobre la prova tècnica a continuació d'aquest avís.**
3. **Avaluació actitudinal**. Els que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals (assessment center, entrevista personal, etc....)
4. **Avaluació psicofísica**.

## **PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES**

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm.9602** mitjançant l'opció **d' "Inscripció" a través de la Intranet antiga o clicant [AQUI](#).**

Al cv hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da.
- Centre i horari de treball.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis.
- Experiència laboral detallada (dins i fora de TMB).

El termini de recepció de candidatures serà fins el **proper dia 02 de març de 2020**, inclòs.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Romartínez, del departament de Selecció i Identificació de Persones, a través del telèfon 93.328.61.08 (86108).



## **PROVES AVALUATIVES**

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic corporatiu i/o personal una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

La persona que ocupi la plaça passarà a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de 6 mesos de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, serà confirmat/da en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria i/o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

EL DIRECTOR DE L'ÀREA DE  
TECNOLOGIA

EL DIRECTOR DE L' ÀREA D'ORGANITZACIÓ  
I PERSONES

Barcelona, 19 de febrer de 2020



## **TEMARI PROVA TEÒRICA i PRÀCTICA**

- El CST
- Aplicacions i Sistemes de TMB
- Escriptoris i Gestió (SCCM i altres)
- Tecnologia mòbil i MDM
- Sistemes operatius
- Tecnologia Web i arquitectura
- Seguretat Informàtica
- Virtualització
- Serveis d'Internet
- Notes Tècniques i Informes
- Gestor de continguts
- Eines de productivitat personal

## **CALENDARI ESTIMAT PERÍODE DE PROVES**

1a Fase Proves: Anàlisi de candidatures.  
Entre el 3 de març i 13 de març de 2020.

2a Fase Proves: Avaluació d'aptitud mitjançant proves psicotècniques i de coneixements  
Entre el 16 de març i el 26 de març del 2020.

3a Fase Proves: Entrevista personal/Assessment center.  
Entre el 30 de març i el 10 d'abril de 2020.

4a Fase Proves: Avaluació psicofísica  
Entre el 13 d'abril i el 24 d'abril 2020.

Publicació dels resultats:  
Abans del 30 de d'abril de 2020.