

PROCÉS SELECTIU PER CONCURS-OPOSICIÓ D'UNA PLAÇA DE PERSONAL FUNCIONARI DEL COS TÈCNIC ESPECIALISTA EN SISTEMES D'INFORMACIÓ I NOVES TECNOLOGIES, ESCALA D'ADMINISTRACIÓ ESPECIAL, SUBESCALA SERVEIS ESPECIALS, CATEGORIA COMESES ESPECIALS (TÈCNIC ESPECIALISTA), GRUP B, ADSCRIT AL LLOC DE CAP DE SISTEMES D'INFORMACIÓ I NOVES TECNOLOGIES, A SELECCIONAR PEL TORN DE PROMOCIÓ INTERNA, DE L'AJUNTAMENT DE MONT-ROIG DEL CAMP.

Segon exercici: prova pràctica (màxim 60 punts): Consistirà en una prova teòrico-pràctica, que podrà estar confeccionada amb preguntes de resposta alternativa i/o preguntes breus i/o un o varis supòsits pràctics, d'acord amb el temari previst a l'Annex I de les presents bases.

El temps màxim per desenvolupar l'exercici serà d'1 hora. La puntuació serà de 0 a 60 punts, essent necessari un mínim de 30 punts per superar la prova.

ENUNCIAT

Reps una trucada d'un company de l'Oficina Atenció Ciutadana el qual t'indica que no li funciona correctament l'ordinador, i es sospita que podria tenir un ransomware, ja que tota l'estona es queda bloquejat i no li permet treballar amb normalitat. Està una mica nerviós, ja que hi ha diversos ciutadans que s'esperen que els atenguin.

Com acturies davant d'aquesta incidència tenint en compte que a primera hora del matí el teu alcalde t'ha deixat encomandes unes tasques que s'haurien de finalitzar durant el dia d'avui. Descriu detalladament tots els passos que realitzaries. El teu equip consta de 2 tècnics auxiliars d'informàtica i 1 auxiliar administratiu.

BAREM DE CORRECCIÓ

Correcció: 10 punts per ítem

Es valorarà la justificació de la prioritització de les passes a seguir, i es proposa la següent resposta tipus:

1. Avaluar la urgència: *Després de rebre la trucada, identificaria la gravetat del problema. Si l'ordinador bloquejat impedeix que el company atengui els ciutadans, consideraria la incidència com a urgent, ja que afecta el servei públic directe.*

2. Comunicar amb el meu superior: Donada la urgència de la situació i en el cas que no es pugui delegar la tasca a l'equip, contactaria immediatament amb el meu superior per informar-lo de la incidència i confirmar si és possible interrompre momentàniament les tasques assignades. I no es pot contactar amb el superior, prendria la iniciativa basant-me en la urgència del cas, amb l'objectiu de resoldre el problema ràpidament.

3. Diagnòstic de la incidència: Connectar-me a l'equip de manera remota o bé desplaçar-me per, realitzar un diagnòstic ràpid de l'ordinador:

- Comprovar si l'ordinador està realment bloquejat o si és un problema de rendiment (per exemple, per excés de càrrega de treball, aplicacions obertes o falta de memòria).
- Si es tracta d'un problema de bloqueig temporal, intentaria fer un reinici ràpid.
- Si no es resol amb el reinici o és un problema més complex (per exemple, un error del sistema operatiu o programari malmès), miraria si és possible utilitzar un ordinador de substitució.

4. Proporcionar una solució temporal: Si no puc resoldre el problema immediatament, buscaria solucions temporals:

- Si l'oficina té més ordinadors disponibles, organitzaria la substitució temporal de l'ordinador afectat perquè el company pugui seguir treballant.
- Si no hi ha cap equip disponible en el mateix departament, comprovaria si al magatzem hi ha algun equip que tingui el programari necessari per assignar-li provisionalment fins que es soluciona al problema en el seu equip.

5. Documentació de la incidència: És important deixar constància de la incidència al programa de gestió de tiquets per dur un seguiment de les actuacions que es fan en un equip, així com les accions que es fan per resoldre el problema.

6. Retornar a les tasques assignades: Un cop la incidència estigui resolta o estabilitzada, tornaria a les tasques encomanades pel meu superior, prioritzant aquelles que s'han de finalitzar durant el dia. Si la incidència ha pres més temps del previst, ho comunicaria al meu superior i gestionaria un ajust del temps o sol·licitant ajuda si fos necessari.