

5. Bilaga Kravspecifikation Kompetenser - IT

5.1 Krav på kompetenser

5.1.1 Helpdesk 1

Arbetsuppgifter kan bl.a. avse:

- se till att IT-utrustning fungerar.
- tillhandahålla servicestöd mot användare avseende hård- och mjukvara.
- administrera IT-miljöer (t.ex. användarkonton, behörigheter och utskriftsköer).
- instruera användare i hur de ska arbeta med olika program.
- ge telefonrådgivning.

Helpdesk 1 ska uppfylla minst följande kompetenskrav:

- gymnasium eller likvärdig utbildning.
- ska ha minst ett (1) års arbetslivserfarenhet inom yrkeskategorin.
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation samt informationssäkerhet.
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt.
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk).

5.1.2 Helpdesk 2

Arbetsuppgifter kan bl.a. avse:

- se till att IT-utrustning fungerar.
- tillhandahålla servicestöd mot användare avseende hård- och mjukvara.
- administrera IT-miljöer (t.ex. användarkonton, behörigheter och utskriftsköer).
- instruera användare i hur de ska arbeta med olika program.
- ge telefonrådgivning.

Helpdesk 2 ska uppfylla minst följande kompetenskrav:

- högskoleutbildning inom dataområdet (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig datautbildning och minst tre (3) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. *Alternativt*, gymnasium eller likvärdig utbildning samt fem (5) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete.
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation samt informationssäkerhet.
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt.
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk).

5.1.3 IT-tekniker 1

Arbetsuppgifter kan bl.a. avse:

- ansvara för att den dagliga driften fungerar.
- arbete med felsökning och bedömningar hur fel bäst ska åtgärdas.
- utgöra en lokal it-tekniker som främst arbetar med drift och utveckling av myndighetens lokala nätverksmiljö och kommunikationen mellan datorer som finns i samma byggnad.
- ge stöd och support till användarna.
- sköta datakommunikation, drift och datasäkerhet i större nätverksmiljöer med datorer på olika orter och också i globala nätverk.
- testa nya produkter och informera användarna om nyheter.
- installera och anpassa datorer som sköter kommunikationen i nätverket, till exempel routrar, servrar och arbetsplatser.
- arbeta med att göra it-driften säker (till exempel installera brandväggar).
- installera program och anpassa dem till nätverket.

- ansvara tekniskt för visningar i konferensutrymmen, av exempelvis dator, projektor, videokamera och ljudanläggning.
- backuphantering.
- administrera standardsystem såsom mail och kalender.
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

IT-tekniker 1 ska uppfylla minst följande kompetenskrav:

- gymnasium eller likvärdig utbildning.
- ska ha minst ett (1) års arbetslivserfarenhet som IT-tekniker.
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation och informationssäkerhet.
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt.
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk).

5.1.4 IT-tekniker 2

Arbetsuppgifter kan bl.a. avse:

- ansvara för att den dagliga driften fungerar.
- arbete med felsökning och bedömningar hur fel bäst ska åtgärdas.
- utgöra en lokal it-tekniker som främst arbetar med drift och utveckling av myndighetens lokala nätverksmiljö och kommunikationen mellan datorer som finns i samma byggnad.
- ge stöd och support till användarna.
- sköta datakommunikation, drift och datasäkerhet i större nätverksmiljöer med datorer på olika orter och också i globala nätverk.
- testa nya produkter och informera användarna om nyheter.
- installera och anpassa datorer som sköter kommunikationen i nätverket, till exempel routrar, servrar och arbetsplatser.
- arbeta med att göra it-driften säker (till exempel installera brandväggar).
- installera program och anpassa dem till nätverket.
- ansvara tekniskt för visningar i konferensutrymmen, av exempelvis dator, projektor, videokamera och ljudanläggning.
- backuphantering.
- administrera standardsystem såsom mail och kalender.
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

IT-tekniker 2 ska uppfylla minst följande kompetenskrav:

- högskoleutbildning inom dataområdet (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig datautbildning och minst tre (3) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. *Alternativt*, gymnasium eller likvärdig utbildning samt fem (5) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete.
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation och informationssäkerhet.
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt.
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk).