

SHPLLJE E VENDIT TË LIRË TË PUNËS

Pozita: Zyrtar mbështetës i teknologjisë informative
Departamenti: Teknologjia Informative
Divizioni: Teknologjisë Informative dhe Sistemeve
Grada: 6
Raporton tek: Udhëheqësi i Divizionit të Teknologjisë Informative dhe Sistemeve

Zyrtari për Helpdesk do të mirëmbajë pajisjet kompjuterike duke analizuar kërkesat e shfrytëzuesve, zgjidh problemet që kanë me shfrytëzimin e pajisjeve që janë në domenin e teknologjisë informative, instalon harduerin, ofron zgjidhje të ndryshme softuerike dhe mirëmban sistemin për gjenerimin e kërkesave të Helpdesk-ut.

Përgjegjësitë dhe detyrat e punës:

- Ofron përkrahje, trajton dhe zgjidh problemet e natyrës së teknologjisë informative.
- Shërben si nivel i parë i komunikimit dhe trajtimit të incidenteve dhe problemeve të gjithë shfrytëzuesit e teknologjisë informative.
- Monitoron dhe përgjigjet në tiketat e raportuara në Departamentin e TI.
- Raporton çështje të tjera dhe sipas rastit i ngritë ato në nivel të administratorëve.
- Ofron përkrahje për ndërlidhjet me institucionet shtetërore dhe institucioneve financiare.
- Menaxhon pajisjet e shfrytëzuesve, duke përfshirë instalimet dhe shpërndarjen e azhurnimeve dhe ndryshimeve përmes Microsoft Endpoint Manager (ish System Center Configuration Manager)
- Përditëson dokumentimin e zgjidhjeve të aplikuara.
- Monitoron dhe mirëmban sistemin e printimit.
- Mirëmban sistemin e inventarizimit për të gjitha pajisjet e teknologjisë informative, softuerëve dhe licencave që përdoren në BQK.
- Merr pjesë aktive në përgatitjet dhe planifikimet afatshkurta dhe afatgjata të TI.
- Detyra tjera që i caktohen nga përgjegjësit në hierarkinë e Departamentit të Teknologjisë Informative

Kualifikimet dhe përvoja:

- Shkallë bachelor në shkenca kompjuterike ose certifikime përkatëse që lidhen me rolin e Helpdesk-ut, CompTIA+, MCSA Windows 10 ose MDAA.
- Përvojë 2 vjeçare në Helpdesk.
- Përvoja në ambiente komplekse të infrastrukturës së TI e preferuar.
- Përvoja ose certifikim në ITIL i preferuar.
- Gjuha angleze e preferuar.

Të gjithë kandidatët duhet të dërgojnë dokumentet e mëposhtme:

- Formularin zyrtar të BQK-së për aplikim;
- Letrën përcjellëse (motivuese) ku theksohet interesimi për këtë pozitë;
- Dëshmi mbi përvojën e punës të lëshuar nga institucioni/organizata kompetente e mbështetur me dëshmi nga Trust apo ATK;
- Kopjet e diplomave, ndërsa diplomat e fituara jashtë Republikës së Kosovës duhet të jenë të njohura /nostrifikuara zyrtarisht nga ana e MASHT-it;
- Dëshmi mbi identitetin dhe vendbanimin e përhershëm në Kosovë;

Procedura e aplikimit:

- Afati i fundit për aplikim është 10 qershor, 2021.
- Aplikimi mund të bëhet online (<https://hris.bqk-kos.org>) përmes faqes zyrtare të BQK-së ose përmes arkivit të BQK-së. Asnjë formë tjetër e aplikimit nuk do të merret parasysh.
- Formën e aplikacionit mund ta shkarkoni përmes faqes zyrtare : www.bqk-kos.org
- Dokumentacionet e pakompletuara nuk do të merren parasysh.

OGLAŠAVANJE O SLOBODNOM RADNOM MESTU

Pozicija:	Službenik za podršku Informacione tehnologije
Departman:	Informaciona tehnologija
Odeljenje:	Informacione tehnologije i sistema
Stepen:	6
Izveštava kod:	Rukovodioca Odeljenja Informacione tehnologije i sistema

Službenik službe za pomoć/Helpdesk će održavati računarsku opremu analizirajući zahteve korisnika, rešavati probleme koji ih imaju sa korišćenjem opreme koja je u domenu informacione tehnologije, instalirati hardver, pružati različita softverska rešenja i održavati generisanje zahteva za pomoć sistema Helpdesk-a.

Odgovornosti i dužnosti rada:

- Pruža podršku, tretira i rešava probleme prirode informacione tehnologije.
- Služi kao prvi nivo komunikacije i tretiranja incidentima i problemima svim korisnicima informacione tehnologije.
- Nadgleda i reaguje na tikete prijavljene Departmanu za IT.
- Izveštava ostala pitanja i po potrebi ih podiže ih na nivo administratora.
- Pruža podršku za vezu sa državnim institucijama i finansijskim institucijama.
- Upravlja korisničkim uređajima, uključujući instaliranje i distribuciju ispravki i promena putem Microsoft Endpoint Manager-a (ranije System Center Configuration Manager)
- Ažurira dokumentaciju primenjenih rešenja.
- Nadgleda i održava sistem štampanja.
- Održava sistem inventara za svu opremu informacione tehnologije, softver i licence koji se koriste u CBK.
- Učestvuje aktivno u kratkoročnim i dugoročnim IT pripremama i planiranju.
- Ostale zadatke koje dodeljuju odgovorni u hijerarhiji Departmana za informacione tehnologije.

Kvalifikacije i iskustvo:

- Diplomirani inženjer (Bachelor) računarske nauke ili srodni sertifikati vezani za ulogu Helpdesk-a, CompTIA +, MCSA Windows 10 ili MDAA.
- 2 godine iskustva u službi za pomoć/Helpdesk.
- Poželjna iskustva u složenim okruženjima IT infrastrukture.
- Iskustvo ili sertifikacija u željenom ITIL-u.
- Poželjno je engleski jezik.

Svi kandidati moraju poslati sledeće dokumente:

- Službeni obrazac CBK za apliciranje;
- Propratno pismo (motivaciono) u kome se navodi interesovanje za ovu poziciju;
- Dokaz o radnom iskustvu izdat od nadležne institucije / organizacije potkrepljen dokazima Trust-a ili PAK-a;
- Kopije diploma, dok diplome stečene van Republike Kosovo MONT mora službeno priznati / nostrifikovati;
- Dokazi o identitetu i o stalnom prebivalištu na Kosovu;

Procedura apliciranja:

- Rok za apliciranje je 10. jun 2021. godine.
- Apliciranje se može podneti online (<https://hris.bqk-kos.org>) putem službene internet stranice CBK-a ili putem arhive CBK-a. Nijedan drugi oblik apliciranja neće biti razmatran.
- Obrazac za apliciranje možete preuzeti sa službene internet stranice: www.bqk-kos.org
- Nepotpuna dokumentacija se neće razmatrati.