

PROVA PRÀCTICA – OPO-13/22 TÈCNIC/A MITJÀ/ANA INFORMÀTICA

L'organització vol desplegar un nou servei d'atenció i suport, juntament amb una nova aplicació web anomenada Gestió d'Incidències i Sol·licituds (GIS), per centralitzar la gestió d'incidències tècniques i sol·licituds de serveis TI (Tecnologies de la Informació) dels usuaris interns.

L'equip de suport estarà format per 20 persones que prestarà el servei en un edifici nou, amb l'obra acabada, però pendent d'adequació en l'àmbit de TI. Aquest edifici consta de dues plantes i deu taules per planta. L'equip de suport ha de poder realitzar videotrucades individuals si s'escau.

L'aplicació GIS ha de permetre gestionar tot el cicle de vida dels tiquets, i s'ha de poder integrar amb el servei d'autenticació (usuari i contrasenya) i autoritzacions que ja disposa l'organització. Pel que fa a funcionalitats mínimes requerides, se sol·licita que el sistema permeti la consulta, alta, modificació i tancament de tiquets així com la visualització de tot l'històric.

Es demana desenvolupar una única opció de les següents propostes:

- 1. Desenvolupament web:** proposa el disseny de l'aplicació GIS indicant la infraestructura base, l'arquitectura de l'aplicació, els principals mòduls funcionals i les tecnologies o frameworks a emprar.
- 2. Lloc de treball:** proposa l'organització de l'equip de suport, incloent-hi rols, canals d'entrada d'incidències, criteris de classificació, fluxos de gestió dels tiquets i documentació.
- 3. Gestió de projectes:** proposa un pla de projecte amb les diferents fases incloent una estimació de recursos, temps previst per al desenvolupament, implantació i posada en marxa del servei.
- 4. Xarxes i comunicacions:** proposa un disseny de la infraestructura de xarxa i cablatge necessària per al nou edifici, indicant els principals components, topologia i criteris de capacitat i disponibilitat.
- 5. Anàlisi de dades:** proposa un quadre de comandament amb els indicadors que permetin avaluar el nou sistema, així com una proposta d'ETL de la informació.

En tots els casos, justifica els supòsits adoptats i les eines proposades. A totes les opcions es valorarà la proposta específica presentada i els aspectes de compliment normatiu adients (per exemple, sense ser una llista exhaustiva: protecció de dades, seguretat de la informació, continuïtat del servei).