



Aprobat,  
Director General Adjunct

## FIȘĂ POST

### A. ELEMENTELE DE IDENTIFICARE A POSTULUI:

**A.1. Denumire post:** Help Desk IT

**A.2. Nivel post:** funcție de execuție

**A.3. Vechime în muncă:** minimum 1 an

**A.4. Scopul principal al postului:** Asigură funcționarea optimă a sistemelor IT specifice (stațiile de lucru ale utilizatorilor). Asigură primul nivel de suport tehnic pentru angajații instituției.

### B. CERINȚE POST:

**B.1. Studii:** studii medii sau studii superioare finalizate cu diplomă de licență

**B.2. Perfecționări (specializări):**

**B.3. Cunoștințe de operare/programare pe calculator:** nivel avansat operare MS Office /Windows

**B.4. Limbi străine (necesitate și nivel de cunoaștere):** limba engleză

**B.5. Abilități, calități și aptitudini necesare:**

capacitatea de comunicare si empatie

capacitate de a lucra în colaborare cu echipa

capacitatea de a asculta cu atentie si rabdare partenerii de dialog

demonstrarea unor atitudini precum atentie, rigoare, fermitate in luarea deciziilor, aplicarea prompta a deciziilor ierarhic superioare

disponibilitate pentru munca in echipa

operativitate, capacitatea de a respecta termene limita

capacitatea de a selecta informatiile utile, de a relationa

autonomie in rezolvarea problemelor si capacitatea de a se documenta pentru a remedia probleme noi

capacitatea de organizare, spirit analitic, atentie la detalii

preocupare pentru autoinstruire

**B.6. Cerințe specifice:** Experiență de lucru pe o poziție similară de cel puțin 1 an;

Profesionalism și promptitudine în rezolvarea sarcinilor alocate;  
Cunoștințe avansate în oferirea de suport tehnic pentru sisteme de operare Windows;  
• Microsoft Windows (instalare, configurare, depanare);  
• Microsoft Office (instalare, configurare generala, configurare email Outlook);  
Minime cunoștințe despre Active Directory (Group Policy, DNS, startup-scripts, Groups Management);  
Capacitatea de a diferenția probleme cauzate de software, hardware, rețeaua de comunicații;  
Cunoștințe medii despre rețea și aplicații standard de diagnostic (ping, telnet, proxy etc) și cablare structurată (capacitatea de a conecta echipamente la rețea direct sau prin intermediul switch-urilor);  
Cunoștințe despre arhitectura calculatoarelor și a perifericelor și capacitatea de a căuta și instala drivere și firmware necesar acestora;  
Cunoștințe medii echipamente de transfer date și comunicații;

**B.7. Competența managerială** (cunoștințe de management, calități și aptitudini manageriale): nu este cazul.

### **C. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI POST:**

Diagnosticarea și remedierea problemelor hardware și software ale echipamentelor și aplicațiilor folosite  
Instalează și configurează din punct de vedere hardware și software sistemele din cadrul companiei;  
Oferă suport tehnic primar pentru echipamente IT periferice (scannere, imprimante, telefoane etc);  
Depanează defecțiuni software și hardware inclusiv prin înlocuirea componentelor defecte;  
Utilizează aplicații de administrare a infrastructurii și conectare remote pentru a interveni de la distanță;  
Acordă suport informațional și tehnic utilizatorilor interni în utilizarea echipamentelor IT;  
Este responsabil cu aplicarea și respectarea politicilor de securitate, protecție antivirus și antispam;  
Este responsabil cu întreținerea și cu buna funcționare a rețelei de calculatoare;  
Ține evidența licențelor software achiziționate și răspunde de instalarea produselor software;  
Acordă suport pentru proiecte ale companiei care presupun activități similare fișei postului;  
Își îmbunătățește pregătirea profesională și competențele, pentru a fi în pas cu evoluțiile din cadrul domeniului IT.

### **D. RELAȚII:**

#### **D.1. Ierarhice:**

subordonat față de șeful ierarhic superior.  
superior pentru: nu este cazul.

**D.2. Funcționale:** are relații cu toate structurile Direcției Euronews România, în domeniul de competență și administrative cu alte structuri UPB.

**D.3. De control:** nu este cazul.

**D.4. De reprezentare:** are relații cu celelalte structuri din cadrul Direcției Euronews România, în domeniul de competență.

**D.5. Limite de competență:** date de fișa postului.

**D.6. Delegarea de atribuții/competențe:** nu este cazul.

#### **Elaborat:**

Direcția Euronews România

**Luat la cunostință:**

.....  
data: .....