

TÉRMINOS DE REFERENCIA- CONVOCATORIA PARA:
ASISTENTE ICT

- **Reporta a:**Asistente ICT
► **Lugar de Trabajo:**Bogotá
► **Tipo de contrato y duración:**Contrato según Ley Laboral colombiana.

Se espera que todos los empleados de NRC trabajen de acuerdo con los valores fundamentales de la organización: dedicación, innovación, inclusión y rendición de cuentas. Estos valores, creencias y actitudes deben guiar nuestras acciones y relaciones.

DESCRIPCIÓN GENERAL

El Consejo Noruego para Refugiados (NRC) orienta su trabajo a la promoción y protección de los derechos de la población en situación de desplazamiento dentro o fuera del propio país, busca brindar soluciones duraderas a través de acciones de incidencia y con la ejecución de programas institucionales.

OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el servicio de primer nivel de soporte técnico; así como apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos de ICT, realizando actualización permanente al inventario ICT y el respectivo soporte a los diferentes servicios ICT.

DESCRIPCIÓN DE ROLES Y RESPONSABILIDADES► *Responsabilidades Genéricas*

- Proveer el primer nivel de soporte técnico a usuarios de las oficinas NRC en Colombia bajo la coordinación de la Oficial de ICT y mediante la comunicación continua con el equipo regional y/o global de ICT correspondiente. (Backup, Helpdesk, Continuity Business)
- Apoyar la apropiada implementación de los estándares, políticas y procedimientos organizacionales de la infraestructura de ICT que apoyan las operaciones de NRC.
- Apoyar la implementación de cambios en la infraestructura de sistemas establecidos por el equipo regional y/o global de ICT.
- Actualización permanente de Inventario ICT (Equipos de cómputo, servidores, de red, Satelitales, Celulares, radio, etc.)
- Soporte a servicios ICT (Cloud server, Aplicaciones, Agresso, Sapiens, Gestión de Bodegas, M&E y otras).

► *Responsabilidades específicas*

- Proveer soporte técnico de primer nivel (solución de problemas de hardware, software, redes y consultas de usuarios) para del NRC.
- Registrar, documentar y dar seguimiento a cada una de las solicitudes de los usuarios de NRC y del equipo regional y/o global de ICT, y resolverlas en el menor tiempo posible.
- Apoyar la implementación de los adecuados estándares de ICT de NRC.
- Trabajar pro-activamente con el equipo regional y/o global de ICT en los cambios de infraestructura requeridos.
- Apoya la creación y actualización de la documentación de herramientas de ICT de NRC para Colombia: Diagramas de Red, Inventarios técnico de equipos, Mantenimiento de equipos de cómputo, Proveedores locales y configuraciones específicas.
- Llevar a cabo tareas periódicas de instalación y gestión de la infraestructura de ICT de NRC en Colombia (respaldos, conectividad, servidores, antivirus, equipos de cómputo, aplicaciones de software, smartphones, impresoras, etc.) en las oficinas de NRC para asegurar su adecuado funcionamiento.

- Instalación, configuración y gestión de herramientas de software institucionales, correo (outlook), Intranet, Pledge, Agresso, etc.
- Tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo y audiovisuales.
- Monitoreo y gestión permanente de la red LAN / WAN
- Gestión de garantías con los centros de servicios y proveedores de equipos y servicios de ICT.
- Apoyo al proceso de control de equipos de ICT e inventario de los mismos.
- Apoyo del equipo de país para las reposiciones de equipos de ICT cuando estos han cumplido su ciclo de vida útil dentro de la organización.
- Gestionar tareas de soporte y acompañamiento de los servicios de ICT (Could server, web server, aplicaciones de bodegas, seguridad, M&E y educación).
- Posibilidad de ofrecer el servicio de soporte fuera de las horas establecidas si se presenta algún incidente o si se programa alguna ventana de mantenimiento o actualización que lo requiera.
- Otras tareas asignadas que están relacionadas con la gerencia de Logística e ICT.

■ PERFIL

▶ Educación

Tecnólogo/a o Ingeniero/a en área de sistemas o carreras afines.

▶ Experiencia Laboral

Mínimo dos (2) años de experiencia en cargos similares.

▶ Otras habilidades

- *Capacidad de trabajar bajo presión.*
- *Buenas relaciones interpersonales.*
- *Capacidad para ser liderado y liderar.*
- *Orientación al logro*
- *Capacidad de trabajar de forma independiente y con supervisión limitada*
- *Capacidad de trabajar en equipo.*
- *Flexible y creativo.*

▶ Competencias

- Habilidades interpersonales para el trabajo en equipo en aras de alcanzar las metas institucionales y crecimiento personal. Capacidad para aprender sobre normas y procedimientos.
- Contar con un alto grado de discreción y manejo prudente de la información general, sobre asuntos de la oficina y de los funcionarios del NRC.
- Capacidad para entablar relaciones interpersonales sensatas, cautelosas, reflexivas y discretas con sus colegas y con personas externas a quien deba prestar sus servicios.
- Habilidades para comunicarse y/o trabajar con otros, especialmente con personas con conocimiento técnico de informática básico.
- Administración de entorno de servidores (Windows Server2003/2008/2012 y Linux) y máquinas virtuales; así como también estaciones de trabajo (Windows 7/8/10).
- Gestión de Sistemas de mensajería (Outlook)
- Conocimientos en redes (Protocolos TCP/IP, redes LAN/ WAN/ VPN), Microsoft Office 2010/365, Antivirus Kaspersky, y otras herramientas ofimáticas.
- Instalación, configuración, diagnóstico y resolución de incidentes con componentes de software y hardware de equipo portátiles y de escritorio, Servidor, impresoras y escáner.
- Habilidad para proveer recomendaciones basándose en estándares establecidos por la organización.

▶ Idiomas

Para el presente cargo el castellano escrito y hablado es esencial. El conocimiento del inglés técnico es también altamente deseable.

■ NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO Y REQUERIMENTOS

El vínculo entre NRC y la persona por contratar se establecerá a través de un contrato laboral a término indefinido, de acuerdo con la legislación laboral colombiana.

■ PROCESO DE SELECCIÓN

Quienes estén interesados por favor ingresar a la página web www.nrc.org.co y diligenciar el formato de hoja de vida y enviarlo con carta de motivación al siguiente correo electrónico: co.application@nrc.no indicando en el asunto: **“Asistente ICT” y nombre completo.** Fecha límite de aplicación **Lunes, 28 de Marzo de 2016, 5 pm. Hora Colombia.**

Nota Importante: *Sólo serán analizadas las propuestas que cumplan con todos los requisitos solicitados y que sean enviadas en la fecha indicada.*