

## Oferta de treball temporal

### CTTI27926 - 1 Gestor/a de Control Intel·ligent del Servei

Servei al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya - Departament de la Presidència.

Període de vigència: 29/04/2026 - 19/05/2026

- Departament: PRESIDÈNCIA
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Sector públic i altres

El CTTI té la necessitat de cobrir temporalment una vacant de Gestor/a de Control Intel·ligent del Servei d'acord amb les dades que s'especifiquen a continuació:

#### Descripció del lloc de treball

---

**Nom del lloc:** 1 Gestor/a de Control Intel·ligent del Servei

**Dependència:** Unitat de Control Intel·ligent del Servei, Àrea de Control i Mesura, Direcció Executiva de Governança Digital. (Gerència de Negoci)

**Grup professional:** 2

**Jornada:** 37,5 hores/setmana

#### Motivació

---

El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) és una empresa pública la qual realitza l'aprovisionament a la Generalitat de Catalunya de les solucions i dels serveis TIC, fruit de l'encàrrec rebut pel Govern. El CTTI és també l'entitat de referència i d'acompanyament en la transformació digital de tots els àmbits de la Generalitat de Catalunya.

La missió és evolucionar i liderar el control, extrem a extrem, dels serveis tecnològics vinculats als processos crítics de negoci de la Generalitat de Catalunya. Impulsar el canvi cap a un control intel·ligent, incorporant conceptes com la mesura dels serveis i del negoci, les tècniques d'anàlisi de dades i l'aprenentatge automàtic, aquestes eines ens han de permetre assolir una gestió preventiva, predictiva i forense.

Cerquem un perfil professional resolutiu, flexible i proactiu; amb molta motivació i experiència en les operacions, alta orientació al client i a la qualitat, amb bones habilitats de comunicació.

La cobertura d'aquesta vacant obeeix a una necessitat urgent i inajornable per una situació excepcional, d'acord amb el que disposa la Disposició Addicional vigèsima primera apartat U.1. de la Llei de Pressupostos Generals de l'Estat de 2023 en relació amb l'article 33.2 de la Llei de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya de 2023.

## 1. Nom places vacants

---

- 1 Gestor/a de Control Intel·ligent del Servei

## 2. Forma d'ocupació del lloc

---

S'oferirà un contracte laboral de substitució a jornada completa amb previsió de transformació a indefinit quan la taxa de reposició legalment establerta ho permeti mitjançant procediment reglat.

El CTTI respectarà aquelles condicions personals dels candidats que vinguin garantides per les disposicions legals vigents.

## 3. Requisits de participació

---

- Prioritàriament, personal amb una vinculació preexistent de caràcter fix amb l'Administració de la Generalitat o amb els ens i entitats del seu sector públic (en compliment de l'article 34 de la Llei de Pressupostos de la Generalitat de Catalunya de 2022).

També podran presentar la seva candidatura les persones que, tot i no complir amb el requisit de l'apartat anterior, compleixin amb la resta de requisits que es determinen en aquesta convocatòria:

- Disposar de la titulació acadèmica adequada per a optar a la categoria professional del lloc de treball. Les funcions a desenvolupar requereixen coneixements equivalents a titulació nivell MECU 6.
- Experiència professional: Experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de suport de les operacions (Incident Manager, Change Manager o Problem Manager, Service Manager, SRE, etc...).
- Idiomes: Disposar del coneixement oral i escrit de la llengua catalana de nivell C1 de la Direcció General de Política Lingüística, o l'equivalent.

*Les persones aspirants que es presentin amb discapacitat, hauran de tenir reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent, i presentar la certificació dels òrgans competents de les Administracions Públiques, que acreditin la capacitat per a l'acompliment de les tasques que corresponguin al lloc ofert en la convocatòria.*

#### **4. Funcions del lloc de treball**

---

- Liderar i assegurar l'execució i l'evolució contínua de tots els processos de la seva responsabilitat (alertes, incidències crítiques, canvis, problemes, riscos, comunicació, informes d'activitat, processos crítics de negoci i moments d'estrès) per tal d'assegurar l'entrega de tots els serveis de la Generalitat de Catalunya.
- Liderar els Comitès de crisi i Comitès de canvis en els casos d'incidències o canvis d'alt impacte en el negoci, garantint una comunicació contínua cap els Departaments.
- Assegurar, de forma contínua i mitjançant elements de control proactius, que el Centre de Control del CTTI executa correctament totes les activitats necessàries per garantir l'entrega dels serveis amb qualitat.
- Participar en l'evolució del Centre de Control del CTTI com a instrument estratègic indispensable per assegurar el control dels serveis de la Generalitat de Catalunya a partir de l'especialització per a cada àmbit de negoci i/o tecnològic.
- Alinear els objectius de les solucions TIC en els que està vinculat/da amb els estàndards i les normatives de treball impulsades pel CTTI i la Generalitat de Catalunya.
- Definir, planificar i assignar les activitats i els recursos associats als processos del control intel·ligent amb l'objectiu de tenir el màxim de temps disponibles els serveis.
- Supervisar la correcta execució de les activitats i fites establertes en els projectes de control intel·ligent del servei en els que està vinculat/da, assegurant el compliment dels objectius i dels terminis establerts.

- Reportar el grau de progrés i el compliment del pla de treball definit pels serveis i els projectes en els que està vinculat/da.
- Identificar els riscos associats a l'execució dels serveis i dels projectes en els que està vinculat/da i definir i desplegar les accions de mitigació.
- Identificar iniciatives de millora per a assegurar el control intel·ligent amb qualitat.
- Executar el pressupost assignat als serveis i als projectes en els quals està vinculat/da.
- Coordinar els diferents equips del CTTI implicats en els serveis i projectes en els que està vinculat/da per assegurar que aquests es desenvolupen correctament.
- Coordinar la relació amb els serveis externs, assegurant la qualitat i el compliment dels acords establerts.
- Confeccionar la documentació necessària per la tramitació i licitació dels contractes en l'àmbit del control intel·ligent del servei, identificant els requeriments tècnics i funcionals d'aquests.
- Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que li sigui encomanada pel(s) seu(s)/seva(es) responsable(s).

## 5. Aspectes que es valoraran

---

- Experiència en l'Administració Pública i model TIC de la Generalitat de Catalunya.
- Experiència professional de més de 5 anys en la gestió de serveis TIC.
- Experiència professional de més de 3 anys en algun/s dels següents àmbits:
  - o Gestió de projectes tecnològics d'alta complexitat, millora continua, lideratge multi-proveïdor i relació amb negocis complexos.
  - o Operació de serveis en l'àmbit tradicional i en el núvol privat/públic.
  - o Gestió de projectes amb metodologies àgils.
  - o Ús, definició funcional i implantació d'eines de gestió de serveis i observabilitat.
- Experiència professional amb eines de monitoratge / observabilitat de sistemes d'informació (per exemple: Microfocus, Dynatrace, AppDynamics, Elastic), comunicacions i infraestructures crítiques, tant en entorns tradicionals com en el núvol.
- Grau o titulació similar en la branca d'Enginyeria (Enginyeria, Informàtica, Telecomunicacions...).
- Valorable formació addicional en màster o postgrau en l'àmbit TIC.

- Disposar de les següents certificacions en diferents àmbits:
  - o Processos i gestió de projectes: ITIL v3 o v4 Foundation.
  - o Entorns Cloud: AWS Certified Cloud Practitioner, Microsoft Azure Fundamentals, Google Associate Cloud Engineer.
  - o Operacions: Site Reliability Engineering Foundation (SRE) i/o DevSecOps Foundation (DSOF).
  - o Comunicacions: Cisco Certified Network Associate (CCNA).
  - o Seguretat: Certified Information Systems Auditor (CISA).
  
- Competències:
  - o Orientació al servei públic
  - o Col·laboració i treball en equip
  - o Organització i planificació
  - o Comunicació eficaç
  - o Treball sota pressió
  - o Orientació a la qualitat
  - o Orientació al client
  - o Flexibilitat

## 6. Participació

---

Les persones interessades que reuneixin els requisits de les places podran inscriure's mitjançant el següent enllaç:

<https://creixem.cti.extranet.gencat.cat/selectionportal/homepage.aspx>

És necessari registrar un perfil en el nostre portal de feina per tal de poder participar en els processos de

selecció.

El termini de presentació de sol·licituds per a aquesta oferta és de 20 dies naturals a partir de la seva publicació.

Procés de selecció amb candidatures internes i externes. Es donarà prioritat a les candidatures internes, en el cas que no compleixin els requisits es revisaran les externes.

Les sol·licituds que no compleixin els requisits, que no estiguin incloses dins els supòsits previstos o que no es tramitin d'acord amb el procediment establert no es tindran en compte.

## **7. Procediment de selecció**

---

Comprovació dels requisits de participació i anàlisi del currículum per valorar aspectes relacionats amb la titulació, la formació específica, la trajectòria professional i l'experiència en llocs relacionats amb el lloc de treball objecte de selecció.

Un cop feta la valoració, les persones candidates poden ser convocades a una entrevista personal per constatar i ampliar la informació detallada en el currículum i per valorar els aspectes relacionats amb les competències professionals.

Per últim, si escau, les persones candidates podran ser convocades a una prova tècnica per valorar si disposen dels aspectes tècnics requerits per ocupar el lloc de treball.

Les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció en funció dels resultats obtinguts en les diferents etapes.

## **8. Altres informacions d'interès**

---

Us informem que, en el cas d'ofertes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, en compliment de l'art. 9.1 e) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en el cas que sigueu la persona seleccionada per a la plaça oferta, el vostre nom i cognoms serà publicat en el web del Portal de transparència de la Generalitat de Catalunya durant un mes, excepte que exerciu el dret d'oposició informant al gestor de la convocatòria que hi concorre alguna circumstància especial que justifiqui legalment la seva no publicació.

Contra aquesta convocatòria, la persona interessada pot interposar demanda contenciosa laboral davant dels Jutjats Socials en el termini de dos mesos comptats a partir de l'endemà de la seva publicació/comunicació, d'acord amb les previsions establertes a l'article 69.2 de la Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social –LRJS-, i seguint el procediment establert als articles 151 i 152 de la referida LRJS, sens perjudici que pugui interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos. De conformitat amb la normativa de protecció de dades, a continuació facilitem la informació bàsica sobre el tractament de les vostres dades personals.

En compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (RGPD), i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de 2018, sobre Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, se l'informa sobre el tractament de les dades de caràcter personal esmentades en els termes següents:

**Identificació del tractament:** Selecció de Personal.

**Responsable del tractament:** Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (CTTI).

**Finalitat:** Gestionar els processos de selecció interns i externs del personal del CTTI, així com els convenis de pràctiques i, la relació amb els i les professionals que s'hi presenten.

**Drets de les persones interessades:** Sol·licitar l'accés, rectificació i supressió de les dades i, la limitació o l'oposició al tractament. Per exercir aquests drets, més informació a [enllaç](#)

**Més informació:** [enllaç](#)