

Swydd Disgrifiad

Teitl y Swydd	Technegydd Cefnogi Gwasanaeth TGCh
Cyfeirnod at Ddibenion Gwerthuso Swyddi	JD 966
Maes Gwasanaeth	TGCh
Graddfa SCP a Chyflog	8 £31,537– £33,699 y flwyddyn
Diben y Swydd	Darparu cefnogaeth ar Ddesg Gwasanaeth TG, cefnogaeth pen bwrdd a hyfforddiant priodol ar gyfer caledwedd cyfrifiadurol, meddalwedd a rhwydweithio lleol gan gynnwys logio, diagnosis, gosod, cynnal a chadw, cefnogi a hyfforddiant ar gyfer systemau TG
Lleoliad	Wedi'i leoli ym Mhenmorfa, Aberaeron, gan gefnogi ysgolion a lleoliadau eraill sydd wedi cofrestru ar gyfer cytundeb lefel gwasanaeth TGCh Ceredigion. Gwaith cymorth ym mhob swyddfa'r Cyngor, ysgolion a lleoliadau eraill megis cartrefi aelodau etholedig a gweithwyr sy'n gweithio gartref, yn ôl yr angen.
Oriau Gwaith	37 awr yr wythnos
Math o Contract	Amser llawn
Hyd y Contract	Parhaol
Teitl swydd y Rheolwr Llinell Uniongyrchol	Rheolwr Cefnogi Gwasanaeth TGCh
Cyfrifoldebau Goruchwyllo / Rheoli – os ydyw'n berthnasol	Dim
Dyletswyddau a chyfrifoldebau	Rheoli gallu - Monitro gallu cydran gwasanaeth ac yn cychwyn camau i ddatrys unrhyw ddiffygion yn ôl y gweithdrefnau a gytunwyd. Gweithredu technegau i addasu'r galw am adnodd neu wasanaeth penodol. Rheoli argaeledd - Yn cyfrannu at y broses rheoli argaeledd a'i weithrediad ac yn perfformio tasgau rheoli argaeledd diffiniedig. Yn dadansoddi gwasanaeth ac argaeledd cydrannau, dibynadwyedd, cynnal a chadw a gwasanaethadwyedd. Sicrhau bod gwasanaethau a chydannau'n bodloni a pharhau i fodloni eu holl dargedau perfformiad a lefelau gwasanaeth cytunedig. Darparu trefniadau ar gyfer adfer trychineb a gweithdrefnau adennill dogfennau. Yn cynnal profion o weithdrefnau adennill.

- **Rheoli lefel gwasanaeth** - Yn monitro ac yn cofnodi'r gwir wasanaeth a ddarperir, o'i gymharu â'r hyn sy'n ofynnol gan gytundebau lefel gwasanaeth.
- **Rheoli asedau** - Rheoli asedau TG mewn un neu fwy o feysydd arwyddocaol, gan sicrhau bod gweinyddu caffael, storio, dosbarthu, symud a gwaredu asedau yn cael ei weinyddu. Cynhyrchu a dadansoddi cofrestri a hanes asedau awdurdodedig (gan gynnwys prif gopïau diogel o feddalwedd, dogfennau, data, trwyddedau a chytundebau ar gyfer cyflenwi, gwarant a chynnal a chadw), ac yn gwirio bod yr holl asedau hyn mewn cyflwr a lleoliad hysbys. Sicrhau nad oes asedau anawdurdodedig megis copïau meddalwedd heb drwydded
- **Rheoli newid** - Asesu, dadansoddi, datblygu, dogfennau a newidiadau yn seiliedig ar geisiadau am newid.
- **Rhyddhau a defnyddio** - Defnyddio'r offer a'r technegau ar gyfer meysydd penodol o weithgareddau rhyddhau a defnyddio. Gweinyddu cofnodi gweithgareddau, logio canlyniadau a dogfennau gweithgaredd technegol a wnaed. Gall gynnal gweithgareddau cefnogi bywyd cynnar fel darparu cymorth i ddefnyddwyr cychwynnol.
- **Meddalwedd System** - Adolygiadau meddalwedd system Adolygiadau ac yn nodi'r rheini sy'n haeddu gweithredu. Meddalwedd system Talentwyr i wneud y mwyaf o ymarferoldeb caledwedd. Yn gosod a phrofi fersiynau newydd o feddalwedd system. Yn ymchwilio ac yn cydlynu datrys problemau posibl a phroblemau gwasanaeth. Yn paratoi ac yn cynnal dogfennaeth weithredol ar gyfer meddalwedd system. Cynghori ar y defnydd cywir ac effeithiol o feddalwedd system.
- **Gweinyddu diogelwch** - Yn ymchwilio i fân torriadau diogelwch yn unol â gweithdrefnau sefydledig. Yn cynorthwyo defnyddwyr i ddiffinio eu hawliau a'u breintiau mynediad, ac maent yn gweithredu rheolaethau mynediad rhesymegol a systemau diogelwch cytunedig. Cynnal cofnodion a dogfennau diogelwch cytunedig.
- **Cefnogaeth geisiadau** - Nodi a datrys problemau gyda cheisiadau, yn dilyn y gweithdrefnau cytunedig. Mae'n defnyddio meddalwedd rheoli offer ac offer i gasglu ystadegau perfformiad cytunedig. Yn cyflawni tasgau cynnal a chadw ceisiadau a gytunwyd.
- **Gweithrediadau TG** - Yn cyflawni gweithdrefnau gweithredol cytunedig, gan gynnwys ffurfweddu rhwydwaith, gosod a chynnal a chadw. Mae'n defnyddio offer rheoli rhwydwaith i gasglu ac adrodd ar lwyth rhwydwaith ac ystadegau perfformiad. Yn cyfrannu at weithredu gwaith cynnal a chadw a gosod. Yn defnyddio

	gweithdrefnau ac offer safonol i wneud copïau wrth gefn o'r system, gan adfer data lle bo angen. Yn adnabod problemau gweithredol ac yn cyfrannu at eu datrysiad. • Cefnogaeth rhwydwaith - Nodi a datrys problemau rhwydwaith yn dilyn y gweithdrefnau cytunedig. Yn defnyddio meddalwedd rheoli ac offer rhwydwaith i gasglu ystadegau perfformiad cytûn. Yn cyflawni tasgau cynnal a chadw rhwydwaith y cytunwyd arnynt. • Rheoli problemau - Yn cychwyn ac yn monitro gweithredoedd i ymchwilio a datrys problemau mewn systemau a gwasanaethau. Yn cynorthwyo gyda gweithredu meddyginiaethau a mesurau ataliol y cytunwyd arnynt. • Desg gwasanaeth a rheoli digwyddiadau - Sicrhau bod digwyddiadau a cheisiadau yn cael eu trin yn ôl y gweithdrefnau a gytunwyd. Sicrhau bod dogfennaeth y cydrannau a gefnogir ar gael ac ar ffurf briodol i'r rhai sy'n darparu cymorth. Creu a chynnal dogfennau cymorth. • Rheoli ystadau TG - Yn monitro cydymffurfiaeth yn erbyn prosesau cytunedig ac yn ymchwilio, yn asesu ac yn datrys achosion o beidio â chydymffurfio, gan gynyddu yn ôl yr angen. Roedd defnyddwyr mynediad yn gofyn am fynediad a monitro corfforol ac adroddiadau ar reolaeth mynediad gyffredinol. • Dyletswyddau Eraill - Ni ddylai'r dyletswyddau a amlinellir fod yn rhestr gynhwysfawr a byddant yn cynnwys unrhyw ddyletswyddau a chyfrifoldebau eraill ar lefel sy'n briodol i'r swydd ac mewn ymateb i newid / adolygiad sefydliadol ac i gynorthwyo hyblygrwydd.
Atebolrwydd	Mae'r swydd yn amodol ar wiriad Manylach DBS ar gyfer Plant, gan gynnwys gwiriad yn erbyn y Rhestr Waharddedig i Blant. Bydd yn ofynnol gweithio mewn amgylchedd swyddfa ac ystafelloedd cyfrifiadurol, yn ogystal ag ymweliadau cartref o dro i dro e.e. i aelodau etholedig neu'r rheiny sy'n gweithio gartref. Efallai y bydd angen rhywfaint o waith ar eich pen eich hun hefyd.

Job Description

Post Name	ICT Service Support Technician
Job Evaluation Post No	JD 966
Service Area	ICT
Grade SCP and salary	Grade 8: £31,537– £33,699 per annum
Job Purpose	Provide both IT Service Desk, desktop support and appropriate training service for computer hardware, software and local networking, including logging, diagnosis, installation, maintenance, support and training of and for IT systems
Location	Based at Penmorfa, Aberaeron, supporting schools and other locations that have signed up to the Ceredigion ICT service level agreement. Support work at all Council offices, schools and other locations such as elected members' and homeworkers' homes as required
Hours of Work	37 hours per week
Type of Contract	Full Time
Length of Contract	Permanent
Immediate Line Managers job title	ICT Support Manager - South
Supervisory/Managerial responsibilities – if applicable	None
Duties and responsibilities	• Capacity management - Monitors service component capacity and initiates actions to resolve any shortfalls according to agreed procedures. Applies techniques to modify demand for a particular resource or service. • Availability management - Contributes to the availability management process and its operation and performs defined availability management tasks. Analyses service and component availability, reliability, maintainability and serviceability. Ensures that services and components meet and continue to meet all of their agreed performance targets and service levels. Implements arrangements for disaster recovery and documents recovery procedures. Conducts testing of recovery procedures. • Service level management - Monitors and logs the actual service provided, compared to that required by service level agreements. • Asset management - Controls IT assets in one or more significant areas, ensuring that administration of the acquisition, storage, distribution, movement and disposal of assets is carried out. Produces and analyses registers and histories of authorised assets (including secure master copies of software, documentation, data, licenses and agreements for supply, warranty and maintenance),

and verifies that all these assets are in a known state and location. Ensures that there are no unauthorised assets such as unlicensed copies of software.

- **Change management** - Assesses, analyses, develops, documents and implements changes based on requests for change.
- **Release and deployment** - Uses the tools and techniques for specific areas of release and deployment activities. Administers the recording of activities, logging of results and documents technical activity undertaken. May carry out early life support activities such as providing support advice to initial users.
- **System software** - Reviews system software updates and identifies those that merit action. Tailors system software to maximise hardware functionality. Installs and tests new versions of system software. Investigates and coordinates the resolution of potential and actual service problems. Prepares and maintains operational documentation for system software. Advises on the correct and effective use of system software.
- **Security administration** - Investigates minor security breaches in accordance with established procedures. Assists users in defining their access rights and privileges and operates agreed logical access controls and security systems. Maintains agreed security records and documentation.
- **Applications support** - Identifies and resolves issues with applications, following agreed procedures. Uses application management software and tools to collect agreed performance statistics. Carries out agreed applications maintenance tasks.
- **IT Operations** - Carries out agreed operational procedures, including network configuration, installation and maintenance. Uses network management tools to collect and report on network load and performance statistics. Contributes to the implementation of maintenance and installation work. Uses standard procedures and tools to carry out defined system backups, restoring data where necessary. Identifies operational problems and contributes to their resolution.
- **Network support** - Identifies and resolves network problems following agreed procedures. Uses network management software and tools to collect agreed performance statistics. Carries out agreed network maintenance tasks.
- **Problem management** - Initiates and monitors actions to investigate and resolve problems in systems and services. Assists with the implementation of agreed remedies and preventative measures.
- **Service desk and incident management** - Ensures that incidents and requests are handled according to agreed procedures. Ensures that documentation of the supported components is available and in an appropriate form for those providing support. Creates and maintains support documentation.
- **IT estate management** - Monitors compliance against agreed processes and investigates, assesses and resolves incidents of non-compliance, escalating where necessary. Grants users required physical accesses and monitors and reports on overall access control.

	• Other Duties - The duties outlined are not meant to be an exhaustive list and will comprise any other duties and responsibilities at a level appropriate to the post and in response to organisational change / review and to assist flexibility.
Accountability	This post is subject to an Enhanced Child DBS check, including a check against the Child Barred List. Post requires working in an office environment, schools plus within computer rooms, and occasional home visits e.g. to elected members or homeworkers Some lone working may also be required

Manyleb Person

Y cymwysterau academiaidd/proffesiynol/technegol/galwedigaethol (gan gynnwys Lefel y cymwysterau) sy'n ofynnol ar gyfer y swydd	HNC neu gymhwyster tebyg mewn pwnc sy'n ymwneud â TGCh, neu sgiliau a gwybodaeth sy'n cyfateb a enillwyd drwy brofiad perthnasol			
Lefel y sgiliau ieithyddol sy'n ofynnol ar gyfer y swydd (Gweler y canllawiau iaith a'r ceri net)	Gweler y tabl isod. <i>*Nodyn: Bydd gofyn i'r ymgeisydd llwyddiannus ddysgu'r Gymraeg o fewn 2 flynedd o gael ei benodi os nad ydyw eisoes yn siarad Cymraeg.</i>			
	Gwrandol/ Siarad	Darllen	Ysgrifennu	
Saesneg (Lefelau Fframwaith ALTE)	5	5	5	Hanfodol
Cymraeg (Lefelau Fframwaith ALTE)	4	2	2	Hanfodol*
Sgiliau ymarferol/personol sy'n ofynnol ar gyfer y swydd	- Gwybodaeth fanwl am - System weithredu Microsoft Windows 11. - Microsoft Azure Intune - Galedwedd ar Ben-desg. - Microsoft Office 365 a gwasanaethau TGCh eraill. - Protocolau rhwydweithio lleol ar gyfer llais a data. - Gwybodaeth am bolisiau a gweithdrefnau'r Cyngor ynghyd â gwybodaeth dda am ddeddfwriaeth mewn perthynas â Gwybodaeth (Rhyddid Gwybodaeth, GDPR, RIPA ac ati) - Y gallu i ddangos tact a disgresiwn mewn perthynas â'r holl randdeiliaid - Gallu rheoli'r baich gwaith eich hun, gan weithio'n unigol gan ddefnyddio menter neu fel rhan o dîm. - Gweithio'n hyblyg dan bwysau ac ymateb i brif faterion. - Sgiliau cyfathrebu rhyngpersonol da i alluogi cyfathrebu â phob lefel o staff. - Y gallu i ddarparu hyfforddiant perthnasol i ddefnyddwyr fel bo'r angen - Sgiliau corfforol / trin â llaw - Bydd angen i ddeiliad y swydd allu teithio i wahaol leoliadau ledled y sir ar fyr rybudd, gan ddefnyddio cludiant personol, i ymateb yn brydlon i anghenion y gwasanaeth.			
Profiad sy'n ofynnol ar gyfer y swydd	- Profiad technegol mewn cefnogaeth TGCh mewn rôl rheng gyntaf ac ail reng - Profiad mewn gosod a chynnal systemau pen bwrdd			
Hyfforddiant/addysg y mae'n ofynnol eu cyflawni/mynd ati i'w cyflawni ar gyfer y swydd	Caiff hyfforddiant ei gynnig fel y bo'n briodol			

Sgiliau/cymwysterau dymunol

- Gallu o ran y Gymraeg – siarad / ysgrifenedig.
- Cymhwyster ITIL

Person Specification

The Academic / professional / Technical / vocational qualifications (including qualification Level) required for the post	HNC or equivalent qualification in an ICT-related subject, or equivalent knowledge & skills gained through relevant experience			
Linguistic skills level required for the post (Please refer to guidance on ceri net)	See table below. <i>*Note: The successful candidate <u>will be required</u> to learn the language within 2 years of being appointed if he/she is not currently a Welsh speaker.</i>			
	Listening/ Speaking	Reading	Writing	
English (ALTE Framework Levels)	5	5	5	Essential
Welsh (ALTE Framework Levels)	4	2	2	Essential*
Practical/personal skills required for the post	- Detailed knowledge of - Microsoft Windows 11 operating system. - Microsoft Azure, Intune - Desktop hardware. - Microsoft Office 365 and other ICT-based services. - Local networking protocols for both voice and data. - Knowledge of Council policies and procedures plus good knowledge of legislation in respect of Information (FOI, GDPR, RIPA etc.) - Ability to show tact and discretion in relation to all stakeholders - Be able to manage own workload, working individually using initiative or as part of a team. - Work flexibly under pressure and respond to major issues. - Good interpersonal communication skills to enable communication with all levels of staff. - Ability to deliver relevant training to users as required - Physical / manual handling skills - Using their own travel arrangements, the postholder must be able to attend locations across the county at very short notice, in order to respond promptly to operational and service demands.			
Experience required for the post	- Technical experience in ICT support in a first or second line role - Experience in installing and maintaining desktop operating systems.			
Training/education required to be undertaken for the post/worked towards	Training will be offered as appropriate			

Desirable Skills/Qualifications	• Welsh language ability - spoken/written. • ITIL Qualification
--	---