

PRÉSENTATION DU POSTE**Intitulé : Technicien(ne) de support informatique**

Emploi : Chargé(e) de support et services des systèmes d'information
Domaine d'activités : Pilotage, Management et Gestion des Ressources
Famille professionnelle : Systèmes d'information et TIC
Cadre d'emploi : Adjoint technique
Catégorie : A B C

Direction : Direction Générale des Services
Service : Direction des Systèmes d'Information
Effectif du service : 2 titulaires + 2 apprentis

DESCRIPTIF

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) est en charge d'assurer la gestion des systèmes informatiques et téléphoniques dans leur globalité afin de garantir le bon fonctionnement de la collectivité. Outre ce rôle de maintien en condition opérationnelle, la DSI co-instruit avec les directions métiers, l'évolution et la mise en œuvre de leurs outils, anticipe et planifie l'évolution des infrastructures nécessaires au fonctionnement du SI.

RÔLE

Sous l'autorité du Directeur SI, vous devrez assurer la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et de la qualité attendue.

Vous serez chargé(e) de la configuration, de l'installation et de la gestion du parc informatique et téléphonique et d'en assurer la maintenance : dépannage de premier niveau, support aux utilisateurs et assistance à la prise en main des logiciels métiers.

Vous aurez également la gestion des infrastructures réseaux et participerez à l'évolution de l'architecture du système d'information.

MISSIONS

- ◆ Gérer le parc informatique et téléphonique
- ◆ Configurer, déployer et assurer la maintenance des postes et des équipements
- ◆ Effectuer les raccordements nécessaire (passage de câbles et brassage réseau)
- ◆ Installer des applications métiers
- ◆ Assurer le conseil, le support et l'assistance aux utilisateurs (logiciels métiers et bureautiques)
- ◆ Diagnostiquer et résoudre les incidents matériels, logiciels, réseaux et télécoms (sur site, par téléphone ou en prise à distance)
- ◆ Détecter les dysfonctionnements systèmes, réseaux et télécommunications et mettre en œuvre les mesures correctives
- ◆ Vérifier les sauvegardes
- ◆ Gérer des installations de vidéo-projection, de visioconférence et de tout autre équipement de prêt
- ◆ Concevoir et mettre à jour des procédures
- ◆ Élaborer des tutoriels dédiés aux utilisateurs (utilisation du matériel informatique et des logiciels)
- ◆ Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation et sensibiliser les utilisateurs.
- ◆ Assurer une veille technologique

TECHNICITÉ DU POSTE (compétences)

◆ Savoirs / Savoirs-faire

- Maîtrise de l'administration des systèmes d'exploitation (Windows / Linux)
- Maîtrise de l'administration des réseaux (TCP/IP, Vlan, firewall) et télécoms
- Connaissance des outils serveurs (Vmware, Samba, Active Directory, DHCP, DNS)
- Connaissance parfaite des environnements Linux et du monde de l'OpenSource
- Maîtrise des solutions de sécurité (pare-feu, filtrage Ips et Urls, VPN ...)
- Maîtrise des outils bureautiques (OpenOffice, LibreOffice) et des bases de données
- Détecter et diagnostiquer les problèmes systèmes et réseaux
- Connaissance des techniques et règles d'assistance et de dialogue avec les usagers
- Savoir rendre compte de ses activités (communication orale et écrite)
- Connaître les bases en électricité et en électronique
- Intérêt pour la culture numérique et pour les évolutions technologiques
- Bonnes notions d'anglais technique

◆ Savoirs être

- Rigueur, réactivité et sens de l'organisation
- Esprit d'équipe, d'initiative et d'autonomie
- Discrétion et devoir de confidentialité
- Savoir gérer son temps et les priorités
- Connaissance de l'environnement territorial et sens du service public
- Capacité d'analyse
- Écoute et pédagogie
- Adaptabilité et flexibilité dans l'organisation des activités face aux contraintes

◆ Divers

Expérience exigée : 5 ans minimum sur un poste similaire - Niveau BAC + 2 en informatique (BTS/DUT - Parcours en IUT)
Titulaire du permis B indispensable