

Université d'ORLÉANS

Fiche de poste – concours ITRF – session 2024

Emploi type : E4X41 – Technicien d'exploitation, d'assistance
et de traitement de l'information

Nature du concours : Externe
Corps/grade : Technicien.ne de Recherche et Formation - Classe Normale
BAP E – Informatique, statistiques et calcul scientifique
Dénomination du poste : Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information
Affectation : Université d'Orléans

MISSION DU POSTE :	Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau
PLACE DU POSTE DANS L'ORGANISATION	<p>AFFECTATION : Université d'Orléans, non affecté à un service particulier RATTACHEMENT HIÉRARCHIQUE : Dépendant de l'affectation CONTEXTE ET SPÉCIFICITÉS : L'activité est soumise aux contraintes qu'exigent la qualité de service rendu à l'utilisateur et la continuité de service. Notamment, afin de garantir la continuité de service, les agents réalisant des missions d'assistance informatique de proximité doivent s'organiser afin d'assurer la couverture 5j/7 de 8h à 17h30 hors des périodes de fermeture de l'université. NOMBRE DE PERSONNES ENCADRÉES : 0 STATUT ET CATÉGORIES DES PERSONNES ENCADRÉES : N/A LIEN AVEC D'AUTRES STRUCTURES (internes ou externes à l'université) :</p> <p>Il est en contact constant avec l'ensemble des services et composantes dont le parc est géré par le service d'affectation. Dans le cadre de ses activités, l'agent peut également être amené à être en contact avec les équipes de la DSI et les informaticiens des composantes et sites délocalisés de l'ensemble de l'université, ainsi que les fournisseurs de matériels et de réseau et prestataires extérieurs, les sociétés retenues aux marchés logiciels ou anti-virus, le groupe logiciel.</p>

<p>ACTIVITÉS PRINCIPALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure) • Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs) • Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux • Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution • Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances) • Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs • Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs • Anticiper les contraintes environnementales et techniques • Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures • Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)
<p>COMPÉTENCES PRINCIPALES</p>	<p>Connaissances</p> <p>Applications métiers : GLPI, WAPT, MDT</p> <p>Système d'exploitation (connaissance générale) : Windows, Linux</p> <p>Architecture des équipements locaux (connaissance générale) : Cisco, Alcatel</p> <p>Architecture et l'environnement technique du système d'information : Active Directory</p> <p>Diagnostic et résolution de problèmes</p> <p>Langages de programmation (notion de base) : power shell, Python</p> <p>Sécurité des systèmes d'information : SentinelOne, WSUS</p> <p>Systèmes de gestion de base de données (notion de base) : MS SQL</p> <p>Anglais technique (connaissance générale)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Compétences opérationnelles</p> <p>Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique</p> <p>Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements</p> <p>Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)</p> <p>Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente</p> <p>Travailler en équipe</p> <p>Appliquer les normes, procédures et règles</p> <p>Savoir planifier et respecter des délais</p>

	<p>Compétences comportementales</p> <p>Rigueur / Fiabilité</p> <p>Sens de l'organisation</p> <p>Capacité d'écoute</p> <p>Sens de la confidentialité</p> <p>Aptitude à communiquer et faire preuve de pédagogie ; Curiosité intellectuelle</p>
--	--