

Technicien-ne d'exploitation et d'assistance de parc informatique

Corps : Techniciens

Catégorie : B

Nature du concours : Externe

Branche d'activité professionnelle (BAP) : E « Informatique, Statistiques et Calcul Scientifique » -
Ingénierie technique et de production

Emploi-type : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information (E4X41)

Nombre de poste(s) offert(s) : 1

Localisation du poste : Université Polytechnique Hauts-de-France – Campus du Mont Houy (Aulnoy les
Valenciennes)

MISSION :

Le/la technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information assure l'installation, la gestion et la configuration des postes de travail en cohérence avec la politique du système d'information dans les domaines de l'enseignement, de la recherche, de la documentation et de la gestion de l'établissement.

Il/elle assure le bon fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques (matériels – logiciels), la prise en charge des traitements des données et leurs exploitations, ainsi que l'assistance, l'accompagnement, la participation aux actions de formations et le conseil aux utilisateurs.

TENDANCE D'EVOLUTION :

- Evolution des technologies (nomadisme)
- Evolution vers des environnements virtuels et dématérialisés
- Tendance à la mutualisation des fonctions

ACTIVITES PRINCIPALES :

- Réceptionner, installer, mettre à jour et paramétrer les équipements (postes de travail, périphériques, composants logiciels)
- Définir et mettre en œuvre les configurations matérielles et logicielles des postes de travail
- Gérer, maintenir le parc matériel et logiciel et participer à l'optimisation de son utilisation
- Assurer le suivi du parc (matériels, logiciels, licence) et des interventions via les plateformes dédiées
- Établir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement
- Résoudre les incidents de premier niveau
- Assurer les relations avec des prestataires externes pour la réparation des matériels défectueux
- Proposer conseils et assistances auprès des usagers de l'université et participer aux actions de formations
- Assurer une veille technologique sur les outils de gestion d'un parc informatique

CONNAISSANCES ET COMPETENCES REQUISES :

Connaissances attendues

- Applications métiers
- Systèmes d'exploitations (connaissance générale)
- Architecture des équipements locaux (connaissance générale)
- Diagnostic et résolution de problèmes
- Langages de programmation (notion de base)
- Sécurité des systèmes d'information
- Anglais technique (connaissance générale)

Compétences opérationnelles

- Savoir rédiger une documentation utilisateur et technique
- Savoir gérer les résolutions d'incident par téléphone
- Connaître les outils de prise de contrôle à distance
- Connaître les outils de gestion de parc
- Connaître les environnements Microsoft (Windows 11, Windows Server, etc.)
- Connaître les suites bureautiques de type Microsoft Office ou équivalent (LibreOffice)
- Connaître des techniques de gestion de configuration et de déploiement type MDT ou WAPT
- Connaître l'environnement fonctionnel Active Directory
- Avoir les notions élémentaires de gestion des réseaux (Ethernet, TCP/IP)
- Travailler en équipe
- Appliquer les normes, procédures et règles
- Avoir des notions élémentaires de développement système

Compétences comportementales

- Être à l'écoute des utilisateurs pour appréhender et identifier leurs besoins
- Être rigoureux, autonome
- Faire preuve de réactivité et d'organisation dans le travail
- Sens de la confidentialité
- Savoir gérer les priorités

DIPLOME, FORMATION OU EXPERIENCE REQUISE

Diplômes et titres classés au moins au niveau IV (baccalauréat général, technologique ou professionnel, brevet de technicien, D.U.T., B.T.S., D.E.U.G., D.E.U.S.T., ...)

ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL :

L'activité s'exerce au sein de la Direction du Numérique (DNum) – Sous-direction Système d'Information – équipe de proximité

Déplacements sur plusieurs sites : Le Mont Houy / Les Tertiales