



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'ESPACE

Informations concernant le poste à pourvoir	
Catégorie fonction publique :	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C
Branche d'activités professionnelles :	BAP E : Informatique, Statistiques et Calcul scientifique
Emploi-type REFERENS :	Gestionnaire d'infrastructures (E3B42)
Nombre de postes offerts :	1
Quotité :	100 %
Nature du concours :	Externe
Localisation du poste	
Administrative (Service, laboratoire, composante) :	ULCO – Direction des Systèmes d'Information – Pôle SRAP
Géographique :	Site de Longuenesse et déplacements réguliers sur Dunkerque, déplacements ponctuels sur les autres sites de l'Université
Missions	
Activités principales :	<p>L'assistant de support assure la mise en œuvre et l'exploitation des ressources informatiques de proximité. Sous la responsabilité du responsable du Pôle SRAP Il est chargé :</p> <p>Sur le volet d'assistance technique et matérielle :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De l'installation et la maintenance des postes de travail des personnels ainsi que des salles informatiques pédagogiques,</li><li>- De l'installation, du paramétrage, de l'évolution, de l'exploitation quotidienne et de la disponibilité des serveurs de proximité (serveurs applicatifs, de comptes, mandataires, antivirus...),</li><li>- D'établir un diagnostic, de rendre compte des incidents et des anomalies de fonctionnement et de résoudre les dysfonctionnements, le cas échéant,</li><li>- De l'assistance technique et du conseil des usagers de l'université par téléphone et sur site,</li><li>- De participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs,</li><li>- De transmettre les améliorations fonctionnelles et/ou matérielles souhaitées,</li><li>- De gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences),</li><li>- D'établir les devis et réaliser le suivi des commandes,</li><li>- De rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures.</li></ul> <p>Sur le volet de l'assistance fonctionnelle et logicielle :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De participer à l'élaboration des règles de fonctionnement et d'utilisation des applications et surtout contribuer à les faire respecter,</li><li>- D'effectuer les actions et processus de gestion courante de l'application en place dans toutes ses dimensions (assistance, gestion des incidents, qualité de service, formation),</li><li>- D'animer le réseau des acteurs liés au fonctionnement de l'application,</li><li>- De recenser et répercuter les améliorations fonctionnelles souhaitées,</li><li>- De résoudre ou faire remonter les incidents et optimiser les performances,</li><li>- De participer à l'élaboration d'outils de contrôle et de gestion (scripts, procédures, requêtes, reporting),</li><li>- De participer à la rédaction de la documentation.</li></ul> <p>Pour ce poste, l'assistant de support aura en charge en priorité l'environnement technologique de l'ISCID-CO (Ecole de commerce de l'université) en respectant le cadre technique et opérationnelle de la DSI. Il pourra être amené à collaborer à des missions transversales de la DSI ou à des opérations ponctuelles.</p>



**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'ESPACE**

<b>Conditions particulières d'exercice :</b>	<b>Cotation du poste :</b>
<b>Encadrement : OUI - NON</b>	<b>Nb agents encadrés par catégorie : ... A - ...B - ...C</b>
<b>Conduite de projet : OUI - NON</b>	
<b>Compétences*</b>	
<b>Diplôme réglementaire exigé (concours externe) :</b> Diplômes et titres classés au moins au niveau 5 (anciennement niveau III : DUT, BTS, DEUG, DEUST)	
<b>Connaissance, savoir :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Architecture matérielle du poste de travail et de ses périphériques,</li> <li>- Systèmes d'exploitation des postes de travail : Microsoft Windows, linux et MacOS</li> <li>- Systèmes d'exploitation des serveurs : Microsoft Windows et linux</li> <li>- Réseaux informatiques filaires et sans fil</li> <li>- Diagnostic et résolution de problèmes</li> <li>- Sécurité des systèmes d'information</li> <li>- Anglais technique</li> <li>- Applications métiers (connaissance approfondie)</li> <li>- Architecture et l'environnement technique du système d'information</li> <li>- Langage de programmation</li> <li>- Environnement et réseaux professionnels</li> <li>- Techniques de conduite du changement (notion de base)</li> <li>- Anglais technique (connaissance générale)</li> </ul>	
<b>Savoir-faire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser les outils de déploiement et techniques de gestion de parc informatique</li> <li>- Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements</li> <li>- Conduire un entretien d'assistance par téléphone et en présentiel</li> <li>- Appliquer les normes, procédures et règles</li> <li>- Travailler en équipe</li> <li>- Gérer les situations d'urgence</li> <li>- Permis B</li> </ul>	
<b>Savoir être :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Savoir rendre compte à son supérieur (responsable pôle SRAP)</li> <li>- Rigueur / fiabilité</li> <li>- Sens de l'organisation</li> <li>- Capacité d'écoute</li> </ul>	

**Afin de respecter l'égalité de traitement entre les candidats, aucune information supplémentaire relative à ce poste ne sera délivrée**