|  |
| --- |
| **FICHE DE POSTE****Environnement bureautique** |
| **IDENTIFICATION DU POSTE** |
| Intitulé du poste | E4X41 - Technicien·ne d’exploitation, d'assistance et de traitement de l'information |
| Branche activité professionnelle | BAP E – Informatique, statistique et calcul scientifique |
| Catégorie – Corps | Catégorie B |

|  |  |
| --- | --- |
| Établissement | Rectorat de La Réunion |
| Service | Direction des Systèmes d’InformationDSI / DSI 3 |
| Missions principales duservice | 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 à minima de premier niveau. Un service d’accompagnement aux solutions et salles de **visioconférence** est assuré |
| Positionnement | Service DSI 3 |

Activités principales :

|  |
| --- |
| * Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure),
* Prendre en charge l’assistance aux utilisateurs et la résolution des demandes et des incidents a minima de premier niveau au travers de la plateforme Fil@os (ITOP) en présentiel, ou en distanciel (au travers d’ISL),
* Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ainsi que leur inventaire. (OCS/ GLPI),
* Assurer la gestion des serveurs et des applicatifs Windows et Linux liés à l’environnement bureautique académique,
* Assurer le traitement des données et leur exploitation lié à l’environnement académique
* Rédiger des comptes rendus d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures conforme à l’environnement académique,
* Participer à des actions de formation et des projets transverses,
* Le périmètre de cette mission porte sur le site Rectorat et les services académiques répartis sur toute l’île et impose mobilité et souplesse horaire.,
 |

Conditions particulières d’exercice :

|  |
| --- |
| * Poste est **localisé sur le site du rectorat à Sainte-Clotilde,**
* Permis de conduire B (véhicule léger) indispensable,
* Déplacements éventuels en véhicules de service avec des horaires compatibles aux heures d’ouvertures des sites déconcentrés éloignés,
* Horaires décalés pouvant-être imposés pour nécessité de service (environ 2 fois par semaine),
* 1 jour de télétravail maximum par semaine,
* Condition physique compatible avec de la manutention de matériels lourds en autonomie (copieurs, grands écrans, etc.),
* Déplacement régulier sur sites déconcentrés en véhicules de services imposant un aller-retour domicile – rectorat avec la perception, réintégration d’un véhicule de service dans la journée.
 |

Compétences opérationnelles :

|  |
| --- |
| * Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique de l’académie
* Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements,
* Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise),
* Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente,
* Travailler en équipe,
* Appliquer les normes, procédures et règles,
* Savoir planifier et respecter des délais,
* Maîtrise de l’écosystème (client, serveur) Microsoft,
* Connaissance de l’écosystème Linux : RedHat,
* Connaissance en réseau : protocoles, équipements actifs,
* Capacité à faire intervention sur site, par téléphone ou télémaintenance,
* Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d’exploitation,
* Anglais technique (communication en autonomie avec SAV) ,
* Être opérationnel sur un langage de script BASH, Powershell sera apprécié,
* Être autonome sur les solutions PAPERCUT, ISL, SAMBA 4 , CUPS, OCS et GLPI sera apprécié,
* Savoir gérer un serveur TREND MICRO APEX est un plus,
* Savoir utiliser BI4 sera apprécié.
 |

Compétences comportementales

|  |
| --- |
| * Honnêtetés,
* Loyautés,
* Esprit collectif, capacité à travailler en transversalité pour la qualité du service rendu aux usagers,
* Rigueur / Fiabilité,
* Capacité d'écoute,
* Développement de la polyvalence dans son domaine d’activité
 |