

Technicien services informatiques

Mise à jour le **17/10/2019**

Catégorie (A, B ou C) **C/B**

Direction **Direction des moyens généraux**
Service **Systèmes d'Information - mutualisé CCPLD et Ville de Landerneau**

Localisation **Centre Théo Le Borgne**

Fonction
Technicien services informatique

Missions

- Exploitation et maintenance des équipements du SI
- Gestion des incidents d'exploitation
- Suivi d'applicatifs métiers
- Participation à la maintenance et au développement de l'infrastructure SI

Activités et tâches principales

Maintenance et exploitation des équipements du SI

- Organiser et garantir le déploiement des postes de travail, matériels informatiques et suites bureautiques
- Paramétrer les équipements informatiques : postes-utilisateurs, parc d'ordinateurs, tablettes, vidéoprojecteurs, *téléphones IP, smartphones, clés chambersign*.
- Réaliser des commandes de matériel
- Contrôler des travaux d'exploitation
- Suivre l'exécution budgétaire : émission et suivi des bons de commandes, factures
- Relayer l'information auprès des services, notamment les services techniques : participation et/ou animation des réunions de coordination

Parcs de téléphonie fixe et mobile

- Assurer le suivi de la flotte et des incidents de téléphonie en cas d'absence du personnel dédié à cette mission
- Assurer une participation au déploiement en cas de dotation massive de matériel

Résolution des incidents d'exploitation

- Elaborer un diagnostic : identifier les causes des dysfonctionnements et pannes
- Apporter des réponses aux demandes des utilisateurs via GLPI
- Intervenir pour tout type d'incident : niveaux 1 et 2
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements : préventif

Ecoles

- Assurer le rôle de référent entre les équipes pédagogiques des écoles, le service éducation de la Ville de Landerneau et le service informatique
- Développer et mettre à jour les moyens informatiques dédiés aux écoles
- Conseiller sur les commandes de matériel à réaliser par le service éducation
- Installer et dépanner les postes de travail et le matériel informatique des écoles

Accompagnement des utilisateurs de logiciels métiers

- Effectuer les mises à jours des applicatifs métiers
- Gérer l'opérationnalité et l'évolution des applicatifs métiers en relation avec les référents métiers désignés au sein des services utilisateurs
- Conseiller les utilisateurs sur les applicatifs métiers et développer les bonnes pratiques
- Rédiger des supports utilisateurs et en garantir l'application

- Créer, supprimer et mettre à jour les comptes utilisateurs

Infrastructure informatique

- Assurer un relai sur la maintenance et l'administration de l'infrastructure informatique
- Assurer le maintien en condition opérationnelle de l'infrastructure informatique
- Assurer l'application des règles de sécurité
- Assurer le suivi des sauvegardes
- Connaitre les procédures
- Savoir activer les plans de continuité et de reprise d'activité

Domaines de compétences

Exploitation informatique et applicatifs

- Maintenance, dépannage, administration et sécurité
- Procédures, normes et standards d'exploitation et systèmes d'exploitation
- Logiciels, progiciels et applicatifs et Logiciels bureautiques
- Principaux textes législatifs, réglementaires liés aux systèmes d'information et au RGPD

Suivi technique et administratif

- Techniques et outils de communication dont capacité rédactionnelle
- Ecriture de CCTP : assurer l'exécution de marchés publics liés à l'informatique ; assurer le rôle de référent technique dans le cadre de groupements de commandes
- Recherche documentaire et technique

Savoir faire

- Bon relationnel et esprit d'équipe
- Connaissances technico-pédagogiques pour garantir une bonne application des procédures informatiques et pour développer les usages
- Capacité d'analyse
- Développement des compétences en maintenance et administration de l'infrastructure informatique

Contraintes du poste

- Permis B
- Binôme présentiel de l'expert chargé d'étude

Relations hiérarchiques

- Responsable des systèmes d'information

Relations fonctionnelles

Internes : tous les services et agents de la Communauté de communes du Pays de Landerneau Daoulas, de la Ville de Landerneau et ses écoles. **Externes** : fournisseurs de logiciels et matériels, prestataires de services, personnel des écoles, collègues des communes, partenaires publics

Moyens

- Ordinateur portable, téléphone portable de service, véhicule utilitaire de service

Niveau de recrutement

- Diplôme de niveau bac+2 en informatique : procédures, normes et standards d'exploitation / réseaux / systèmes d'exploitation / logiciels bureautiques

Cadre d'emploi et grades associés

- Technicien / rédacteur
- Adjoint technique principal 1ère classe / adjoint administratif principal 1ère classe
- Adjoint technique principal 2ème classe / adjoint administratif principal 2ème classe
- Adjoint technique / adjoint administratif

Particularités du poste

- Temps complet
- Disponibilité en cas de pic d'activité