

Poste tenu par :

Responsable
hiérarchique :
Le Chef de
Service

DESCRIPTION DE POSTE

1) DENOMINATION DU POSTE :

Technicien Point Service Informatique

Grade et filière

ADJOINT TECHNIQUE/ TECHNIQUE

2) LES RELATIONS :

A) Place dans l'institution

Rattachement hiérarchique

PÔLE RESSOURCES			
DIRECTION	SERVICE	LOCALISATION	RESIDENCE ADMINISTRATIVE
des Systèmes d'Informations	Assistance et Intervention	Bâtiment Trémouille 23, Boulevard de la Trémouille	DIJON

Liaisons fonctionnelles transversales (Infra et inter-service, inter-direction...)

- DSI
- Ensemble des agents des services

Exercez-vous une fonction d'encadrement fonctionnel ?

NON

Nombre de personnes encadrées :

Exercez-vous une fonction d'encadrement technique ?

NON

Nombre de personnes encadrées :

B) Relations externes

- Fournisseurs

3) MISSIONS PRINCIPALES :

- Participe à la résolution des incidents et au traitement des demandes du Point Service Informatique,
- Réalise les contrôles journaliers,
- Accompagne les utilisateurs,
- Participe à la gestion du matériel informatique et téléphonique,
- Participe aux projets de déploiement de matériel sur l'ensemble des sites du Conseil départemental,
- Constitue la base de connaissance du Point Service Informatique,
- Assure une veille technologique,
- Déploie et raccorde les équipements réseaux.

4) TACHES OU ACTIVITES PRINCIPALES POUR CHAQUE MISSION :

- **Participe à la résolution des incidents et au traitement des demandes déposées au Point Service Informatique :**
 - Diagnostique et résoud les incidents en télémaintenance ou intervention de proximité sur les sujets :
 - poste de travail,
 - tablette,
 - système d'impression,
 - téléphonie fixe et mobile,
 - applications et logiciels,
 - équipements réseaux,
 - Traite les demandes en télémaintenance ou intervention de proximité conformément à la qualification réalisée par le responsable de service ou son adjoint,
 - Escalade les incidents et les demandes au niveau 3 dès lors qu'ils ne peuvent être traités au niveau 2.
- **Réalise les contrôles journaliers**
- **Accompagne les utilisateurs :**
 - Assiste les utilisateurs,
 - Sensibilise les utilisateurs au respect de la charte informatique, des règles de bonnes pratiques et règles de dotation de matériel.
- **Participe à la gestion des équipements informatiques et téléphoniques :**
 - Configure,
 - Installe et met en service,
 - Reconditionne ou réforme,
 - Réalise les mises à jour sous EasyVista,
 - Veille à maintenir les locaux d'intégration en bon ordre.

- **Participe aux projets de déploiement des équipements informatiques et téléphoniques sur l'ensemble des sites du Conseil départemental**
- **Constitue la base de connaissance du Point Service Informatique :**
 - Rédige les documents solutions,
 - Rédige les procédures techniques,
 - Met en ligne les documents sous la base de connaissance EasyVista,
 - Informe les agents du service de l'existence des documents.
- **Assure une veille technologique**
- **Déploie et raccorde les équipements réseaux :**
 - Déploie les actifs de distribution, les switches, les bornes wifi,
 - Administre les switches de distribution selon les procédures en vigueur,
 - Administre les équipements wifi via les outils dédiés à la plateforme.

5) CONTEXTE PARTICULIER OU SPECIFIQUE AU POSTE :

- Permanences occasionnelle au niveau 1 du Point Service Informatique (Front office)
- Contraintes horaires sur la position de travail Back office
L'agent en position backoffice travaille dans le bureau dédié à cet effet. Les déplacements impliquant une absence prolongée doivent être signalés au chef de service ou à son adjoint.
 - BovM : Backoffice matin en charge des contrôles journaliers.
Présence obligatoire de 8h00 à 12h00
 - BOS : Backoffice soir
Présence obligatoire de 13h30 à 17h30
- Possibilité de participer aux astreintes

6) CAPACITES REQUISES POUR OCCUPER LE POSTE :

TRONC COMMUN DE COMPÉTENCES

Intervenir en qualité de référent sur l'environnement du poste de travail

Diffuser les informations dans un vocabulaire adapté, porter assistance et conseiller les utilisateurs (notamment dans l'appropriation des modes d'emploi)

Connaître l'architecture technique du SI

Réaliser l'installation et la configuration du système dans tout type d'environnement (intégrer les solutions techniques et logicielles)

Adapter les procédures de diagnostic et de résolution des incidents dans tout type d'environnement

Connaître les bases de l'utilisation des outils bureautiques (mise en page de documents et création / utilisation de tableaux notamment)

Vérifier la présence effective du matériel nécessaire à une connexion (ordinateur, modem, routeur, réseau, fournisseur d'accès..)

Déployer et administrer les actifs réseaux de distribution selon les procédures en vigueur

Concevoir, élaborer ou actualiser les documentations ad hoc

Diagnostiquer l'origine d'un dysfonctionnement informatique et trouver des solutions pour l'endiguer

Appliquer et faire appliquer les procédures de sécurité ainsi que les mesures de lutte contre les menaces

Maîtriser les outils de gestion du HELPDESK

Rendre compte d'une manière claire d'une situation courante

COMPÉTENCES SPECIFIQUES

Identifier, concevoir et conduire les projets nécessaires pour garantir la disponibilité et la performance des systèmes

Adapter la capacité des éléments de production aux besoins de la collectivité

Organiser et garantir le travail en transversalité

Participer à la mise en œuvre d'un projet en tant que membre d'une équipe

Organiser et adapter la circulation des informations