



Objectif général: Administrer, monitorer et entretenir l'infrastructure ICT (système et/ou réseau) afin de garantir son fonctionnement optimal et la continuité des services et/ou des infrastructures de communication informatisées.

Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Administrer, assurer la sécurité et entretenir le système et/ou réseau informatique	<ul style="list-style-type: none">• Installe, configure et assure la maintenance de serveurs, softwares, matériel hardware et/ou appareils connectés, contrôle la compatibilité avec différents hardwares/softwares internes et fait les liens nécessaires;• Assure le monitoring des serveurs et/ou réseaux, des softwares et leur performance (ex. serveur e-mail, le serveur de la base de données, le système de back-up et de restauration), contrôle les procédures et les adapte si nécessaire;• Gère les utilisateurs, la structure des données et les droits d'accès aux différents serveurs et/ou réseaux;• Sécurise l'infrastructure informatique ou met en place des liaisons internet sécurisées avec des lieux externes et gère celles-ci (ex. donne accès au réseau aux travailleurs à domicile d'une manière sécurisée);• Teste le fonctionnement optimal des nouvelles configurations ou du hardware et effectue des actions correctives le cas échéant.
- Gérer les incidents techniques du système/réseau et aider les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">• Reçoit, analyse et traite les incidents (alarmes, rapports, tickets, monitoring) des utilisateurs et/ou des collègues/fournisseurs:<ul style="list-style-type: none">- Localise le problème et en recherche l'origine;- Cherche et applique une solution adaptée (ex. automatisation) et fait appel, si nécessaire, à un fournisseur et/ou aux collègues;- Détermine les priorités d'intervention en cas d'urgence;- Fait remonter les incidents aux responsables concernés;• Apporte du soutien aux utilisateurs finaux et aux collègues en cas de situations complexes.
- Participer à des projets informatiques au sein de l'institution	<ul style="list-style-type: none">• Participe à des projets de l'institution qui impliquent des évolutions ou adaptations des systèmes et/ou réseaux;• Effectue des recherches et fournit des conseils en vue de l'implémentation de nouveautés ou d'améliorations (ex. matériels, outils, logiciels);• Participe à la concertation concernant des projets, en présence du responsable hiérarchique et d'autres personnes concernées, discute de l'avancement du projet et des difficultés;• Etablit des plans test avant implémentation et planifie sa mise en service.
- Effectuer des tâches de soutien	<ul style="list-style-type: none">• Gère le matériel du système et/ou réseau : consulte les fournisseurs, passe les commandes après approbation du responsable hiérarchique et en assure le suivi (ex. réception, retours);• Participe à la mise à jour des procédures et/ou en rédige de nouvelles et documente les solutions apportées aux incidents techniques.



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie de l'infrastructure ICT (hardware et software), de gestion et de sécurisation du système/réseau;
 - A une vision technique globale pour aborder et résoudre les problèmes;
 - Possède une connaissance approfondie de la structure informatique des différents services de l'institution;
 - Possède des aptitudes en planification et organisation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application.

Communication

- Communique avec différents services de l'institution lors de la réception d'incidents et demande éventuellement des informations supplémentaires;
- Se concerta avec les collègues concernant l'implémentation de nouveaux projets et leur suivi et donne des conseils dans son expertise;
- Contacte les collègues/responsable hiérarchique/fournisseurs en cas de nécessité (ex. lacunes dans le système, problèmes techniques complexes);
- Rédige des procédures techniques et fournit des explications à l'attention des utilisateurs et des collègues.

Résolution de problèmes

- Détecte, analyse et cherche une solution aux problèmes informatiques;
- Se charge de l'installation, de la configuration des applications hardware/software et de la gestion du système informatique selon les procédures définies;
- Effectue des recherches et fournit des conseils adaptés en vue de l'implémentation de nouveautés ou d'améliorations (ex. matériels, outils, logiciels).

Responsabilité

- Veille à la disponibilité du système informatique;
- Assure la maintenance, le monitoring et la sécurité du système et/ou réseau ICT;
- En cas de défaillances, traite les problèmes selon les priorités définies;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'actualisation du réseau informatique ou en cas de problèmes non résolus;
- Participe à l'implémentation de nouveautés et aux améliorations.

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction.