



FICHE DE POSTE

RESPONSABLE TECHNIQUE OPERATIONNEL DU CENTRE DE SERVICES

Présentation du poste	
Positionnement du poste dans l'organisation	Ce poste est rattaché au pôle Télégestion (CDS) du service Gestion des Systèmes Informatiques (GSI)
Cadre de l'emploi	Assistant ingénieur - Niveau Bac +3 ou plus en informatique systèmes et réseaux
Statut du poste	Catégorie <input checked="" type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C
Lieu d'exercice	Poste implanté au GIP RECIA au 151, rue de la Juine à Olivet (45) avec un secteur d'activité sur l'ensemble de la région Centre Val de Loire.

Architecture du poste	
Mission principale	Le service GSI supervise et télé-administre l'infrastructure informatique unique mise en place dans 180 établissements d'enseignement et de formation de la Région Centre-Val de Loire. Le pôle Télégestion (Centre de Services) est composé de 12 personnes pour la prise en charge d'environ 15 000 sollicitations annuelles. Le périmètre de la téléadministration et de l'assistance technique est de 750 serveurs physiques, 3200 serveurs virtuels, 11000 équipements réseaux, environ 45000 stations de travail ... pour une prestation de niveaux 0,1 et 2.
Activités	% de temps consacrés
1. Manager l'équipe des techniciens du centre de services	20%
2. Garantir le respect des niveaux de service	20%
3. Résolution de sollicitations de niveau 2	25%
4. Orientation des sollicitations vers le responsable du pôle et vers les équipes de niveau 3	10%
5. Elaboration de tableaux de bords et de documentations : procédures, communication	20%
6. Veille technologique et R&D	5%

Le contexte de la situation de travail	
Le champ des relations du poste	<u>Internes</u> : Étroite collaboration avec les collègues du service GSI. <u>Externes</u> : Bonnes qualités relationnelles avec les correspondants des établissements et les équipes des partenaires institutionnels : Conseil Régional, Conseil départemental du Cher, Rectorat, DRAAF.
Le champs d'autonomie, de responsabilité et de technicité du poste	Responsabilité sur le respect des niveaux de service et le suivi global de l'activité.
Les difficultés, spécificités et les contraintes du poste	Évoluant dans un contexte technique hétérogène très complexe, nécessité de posséder de fortes capacités



FICHE DE POSTE

RESPONSABLE TECHNIQUE OPERATIONNEL DU CENTRE DE SERVICES

relationnelles au regard de la diversité des interlocuteurs.

Les exigences du poste

Savoirs

- Connaissances des outils de gestion de service desk (iTOP souhaité)
- Certification ITIL
- Pratiques générales helpdesk :
 - Etablir un diagnostic
 - Lire et comprendre des processus
 - Suivre des procédures
 - Enrichissement CMDB
- Compétences **exigées** sur un des domaines suivants :
 - Connaissances environnement Windows poste de travail :
 - Système d'exploitation Windows : 7 et 10
 - Protection antivirale (Kasperky souhaité)
 - Outils de reconstruction de postes de travail
 - Connaissances réseaux :
 - TCP/IP
 - Commutation de niveau 2 et 3, routage, VLAN
 - Filtrage de protocoles et d'URL, gestion de flux
 - Connaissances des principes de fonctionnement des services (dns, dhcp, http, ldap, proxy ...), journalisations, serveurs bdd, mysql
 - Connaissance Linux Debian :
 - Capacité à diagnostiquer (et par conséquent à résoudre) les pannes les plus fréquentes sur un système linux (contrôle de dns, dhcp, ...)

Savoirs faire

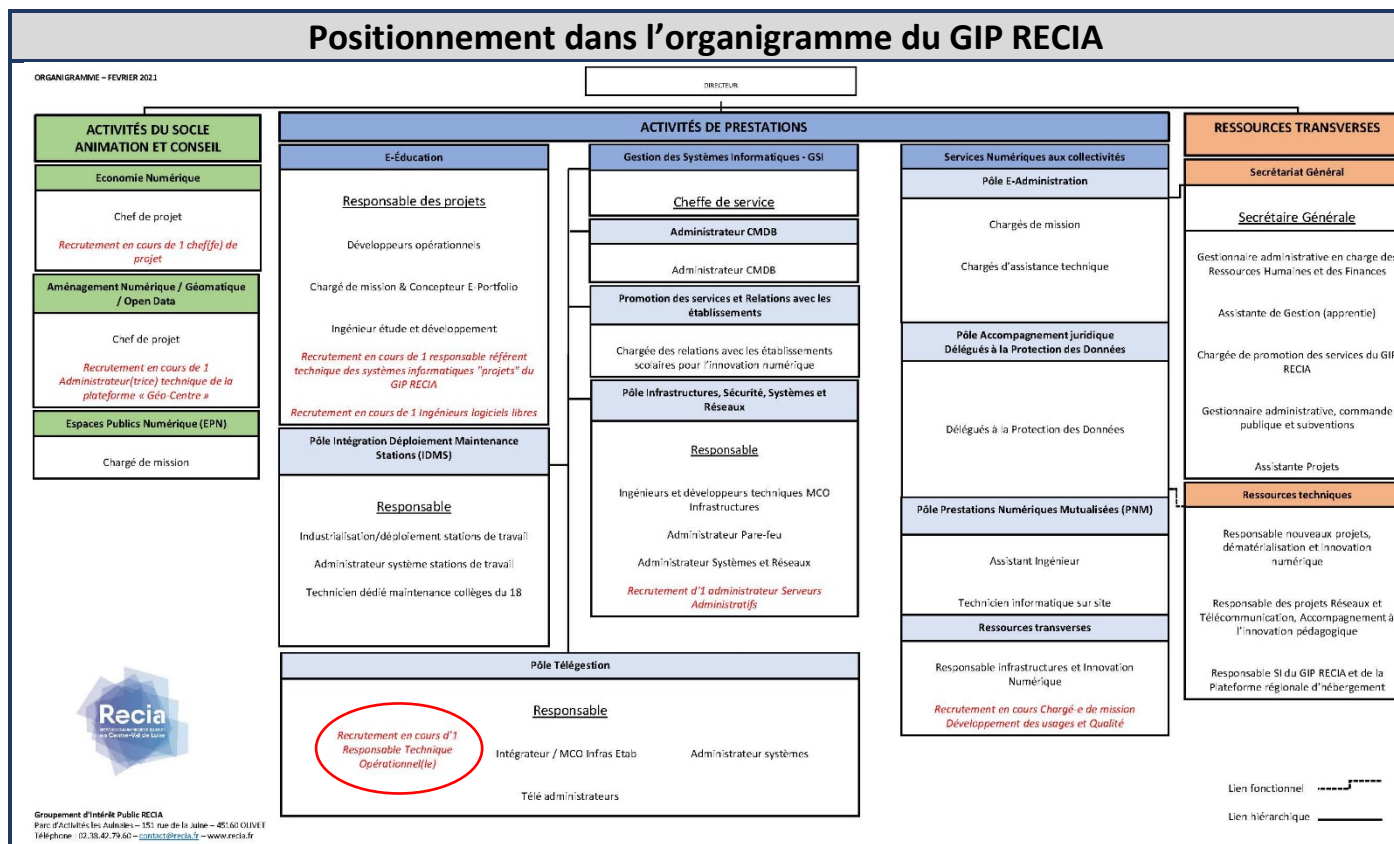
- Capacité à s'intégrer et coopérer dans un groupe et d'y apporter une contribution efficace ;
 - Capacité à rédiger et transmettre des informations ;
 - Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité et/ou optimiser l'utilisation des moyens dans le cadre d'une réalisation collective ;
 - Capacité à prioriser, à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement et des enjeux de la situation.
 - Capacité à identifier les différents composants d'un problème, d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement.
- Sens du relationnel, capacité à s'adapter aux interlocuteurs de différents niveaux



FICHE DE POSTE

RESPONSABLE TECHNIQUE OPERATIONNEL DU CENTRE DE SERVICES

Positionnement dans l'organigramme du GIP RECIA



Candidature et contacts

- Poste ouvert aux titulaires de la fonction publique et aux contractuels de droit public.
- La date limite de dépôts des candidatures est fixée au **8 mars 2021**.
- Les candidats devront déposer une lettre de motivation et un Curriculum Vitae sur l'adresse e-mail : recrutement@recia.fr
- Contact administratif pour toute question sur le poste à pourvoir :
Mme Karen DESCHAMPS, 02 38 42 12 86.
- Contact technique pour toute question sur le poste à pourvoir :
Mme Carole JULLIEN, 02 38 42 79 65.