

Technicien Exploitation / Support Informatique

Fournir le support et l'assistance de proximité aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les postes de travail et les applications informatiques. Exploitation et maintien en condition opérationnelle des infrastructures du SI.

SYSTÈMES D'INFORMATION

SUPPORT ET EXPLOITATION

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM

Niveau 5 (Bac + 2, BTS, DUT)

ACTIVITÉS

- Enregistrement et suivi des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux matériels et applications
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance) et organisation de l'assistance utilisateur en lien avec les autres techniciens
- Information des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données, ...)
- Rédaction, mise à disposition et mise à jour de la documentation utilisateur ainsi que pour la documentation technique interne au service
- Organisation du transfert de compétence entre l'équipe projet et l'équipe de maintien en condition opérationnelle (MCO)
- Planification, préparation, installation et configuration des matériels, systèmes, réseaux et applications
- Maintenance corrective, évolutive et/ou préventive de systèmes, de matériels et des équipements du SI
- Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production

SAVOIR-FAIRE

Le technicien travaille en équipe, au sein de la cellule exploitation, tout en étant en mesure de piloter des actions en autonomie. Pour cela il sait :

- Adapter et mettre à jour la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...)
- Analyser, exploiter les données des outils informatiques basiques ou applications métier/logiciels et justifier des résultats
- Appliquer les règles liées à la protection des données
- Diagnostiquer les dysfonctionnements, les pannes, les incidents réseau, les défauts des matériels, des équipements et des applications
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Installer et utiliser les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique

- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail
- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge
- Maintenir et entretenir le parc des SI (matériel, logiciel, composant systèmes, ...)
- Planifier et coordonner des travaux et/ou des interventions (maintenance, entretien et /ou installation de matériels, outils, équipements, systèmes, ...)
- Traduire et formuler les demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en programmes et en échéancier d'intervention

CONNAISSANCES REQUISES

- Architecture matérielle d'un poste de travail
- Gestion de parc informatique
- Système d'exploitation Windows (poste de travail et serveur) et de son environnement avec la suite bureautique Office.
- Réseaux informatiques (switch / routeurs / ...)
- Configuration systèmes (PC et Serveurs)
- Outils de déploiement automatisé
- Travail en équipe
- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes : être à l'écoute, pédagogue
- Situer le niveau d'intervention et hiérarchiser les priorités : être rigoureux, logique et organisé
- Être disponible, réactif et capable de s'adapter aux évolutions

Profil recherché :

- Diplôme en informatique de niveau Bac+2 ou équivalent
- Une expérience dans des fonctions similaires serait un plus
- La connaissance du fonctionnement des établissements de santé serait un plus
- Permis B

Horaires :

Les techniciens du service établissent un planning de présence assurant une présence de 8h00 à 17h00 (7h40 par jours).