

# TECHNICIEN EN MAINTENANCE ET SUPPORT INFORMATIQUE

Affectation du poste : CAMPUS EST informatique

## ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL

Campus : **EST**

Service, composante, direction de rattachement administratif : **IUT de Rouen**

L'université de Rouen Normandie compte environ 2 500 personnels et 30 000 étudiants. Elle est dotée d'un budget d'environ 220 M€. Elle comprend 6 UFR, 5 instituts, 1 école interne, 14 directions et services des affaires générales, 6 services communs et 4 missions, répartis sur 6 communes et 9 sites.

L'IUT de Rouen comprend neuf départements d'enseignement. L'IUT est un institut interne à l'Université de Rouen-Normandie qui accueille environ 1900 étudiants sur trois sites géographiques distincts (Mont-Saint-Aignan, Pasteur, Elbeuf sur Seine). L'IUT compte 500 personnels enseignants (150 permanents et 350 vacataires), 57 personnels BIATSS titulaires et contractuels.

Les locaux à vocation à majorité scientifique et technologique sont équipés d'un nombre important de postes informatiques (1200 machines ainsi que 10 serveurs); son budget propre intégré est de l'ordre de 2,5 M€

Le service Informatique et Multimédia de l'IUT de Rouen assure la mise en place et le maintien en conditions opérationnelles des services et infrastructures informatiques et multimédia de l'IUTR ainsi que l'assistance auprès des usagers. Ce service est composé de 5 techniciens répartis en 2 pôles Informatique et Audiovisuel et d'un ingénieur d'études responsable du campus Est (IUT de Rouen et UFR Sciences et Techniques). Dans le cadre du campus Est, le technicien sera amené à pouvoir intervenir sur l'ensemble du périmètre de ce campus.

## NATURE DU POSTE

Catégorie FP : B

Corps (équivalence) : TECH

BAP ITRF (Référens 3) : E

Intitulé du poste : Technicien en maintenance et support Informatique

## DESCRIPTION DU POSTE

### MISSION PRINCIPALE

Installer et maintenir le parc informatique (postes pédagogiques, administratifs et enseignants-chercheurs). Assister et former les utilisateurs. Appliquer les recommandations techniques de la DSI de l'université de Rouen.

### ACTIVITES ASSOCIEES

#### Mission 1 : Gestion du parc informatique d'un secteur du Campus Est

- Installer le matériel : postes informatiques et périphériques
- Gérer les stocks des matériels, licences et consommables
- Gérer les informations sur l'état du parc
- Gérer le câblage réseau : branchement, modification, entretien, brassage
- Appliquer les normes et standards de sécurité
- Appliquer et faire évoluer les procédures pour garantir les performances et la disponibilité des systèmes
- Assurer la maintenance opérationnelle des postes de travail et du matériel
- Mettre en œuvre les outils et consignes de sécurité informatique liés aux postes informatiques d'un laboratoire de recherche (chiffrement et sécurisation du poste de travail, stockage et sauvegarde des données)

#### Mission 2 : Assistance aux utilisateurs du Campus Est

- Assurer le support et assistance utilisateur à l'usage de l'outil informatique (matériel et logiciel)
- Assurer le suivi des demandes
- Assurer la fiabilité et la sécurité des systèmes en production (système et réseau)
- Contribuer à la résolution des incidents réseaux
- Conseiller et assister les usagers sur les services numériques de l'Université (ENT...)

## SPECIFICITES DU POSTE

### CONTRAINTES PARTICULIERES D'EXERCICE

Participer à la permanence du service à certaines périodes de l'année et à des événements ponctuels en dehors des horaires classiques.

Possibilité d'une activité jusqu'à 20% du temps de travail sur des projets transversaux à la DSI.

Déplacements sur d'autres sites universitaires avec véhicule de service pour transport de matériel, permis B obligatoire.

# COMPETENCES A METTRE EN ŒUVRE POUR TENIR LE POSTE

## COMPETENCES PRINCIPALES

### Savoir / connaissances

- Connaître les concepts et techniques d'architecture des systèmes et des réseaux
- Connaître les concepts et techniques des réseaux locaux et de la gestion de parc
- Connaître les différentes architectures matérielles
- Connaître les technologies, les protocoles, les outils des systèmes de communication et de télécommunication
- Connaître les environnements Active Directory (Gestion des objets utilisateurs, groupes, ordinateurs).
- Connaître les procédures de sécurité informatique

### Savoir-faire / compétences opérationnelles

- Savoir installer et configurer les systèmes d'exploitation Linux et Windows
- Utiliser des outils de déploiement automatisé et de clonage mis en place par la structure et l'établissement
- Assurer une veille technologique
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Utiliser les outils de support à distance
- Utiliser des outils d'inventaire et de gestion de stock
- Respecter les procédures
- Savoir comprendre les demandes d'assistance d'un utilisateur et les documentations techniques en anglais

### Savoir être / compétences comportementales

- Savoir reformuler une demande d'utilisateur en termes techniques
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir travailler dans une équipe soumise aux contraintes qu'exige la continuité de service
- Savoir partager l'information
- Savoir s'adapter aux évolutions techniques

## POSTE DANS L'ORGANISATION

### ➔ POSITIONNEMENT DANS L'ETABLISSEMENT / ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Affectation du poste :	IUT ROUEN
Localisation du poste :	CAMPUS MONT SAINT AIGNAN
Répartition organisationnelle (intitulé des structures d'affectation et % de répartition)	100 % Campus Est  <u><i>Se reporter au guide des structures SIHAM</i></u>
Sous autorité hiérarchique :	Responsable du service informatique et audiovisuel du Campus Est
Sous autorité fonctionnelle le cas échéant :	Directrice Administrative de Composante