

Technicien Assistance Support F/H

Structure d'affectation : Direction des Systèmes d'Information

ENVIRONNEMENT ET CONTEXTE DE TRAVAIL

L'université de Rouen Normandie (URN) compte environ 2 600 personnels et 33 000 étudiants. Elle est dotée d'un budget de 277 M€. Elle comprend 6 UFR, 5 instituts, 1 école, 1 centre de formation, 16 services des affaires générales et 7 services communs, répartis sur 6 communes et 7 sites. L'URN comporte également 38 unités de recherche.

L'université de Rouen Normandie s'engage pour l'inclusion, la diversité et le respect de toutes les identités. Nous valorisons toutes les compétences et veillons à offrir un environnement respectueux et ouvert à toutes et tous, sans distinction d'origine, de genre, d'orientation sexuelle, d'identité de genre, de situation de handicap ou de statut social.

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) assure la gestion et la maintenance des infrastructures informatiques, des réseaux, des systèmes de sécurité et des applications métiers centrales afférentes. Grâce à un réseau de correspondants informatiques en composantes, elle oeuvre à l'accompagnement des usagers dans l'accès aux services numériques et développe des solutions adaptées aux besoins métiers. Parallèlement, elle est responsable de l'innovation technologique et de la mise en place de projets numériques stratégiques pour l'établissement. Elle est composée de 28 agents répartis en 3 pôles.

NATURE DU POSTE

Catégorie FP : B

Corps : TECH

BAP ITRF (Référens 3) : E

Emploi-type (libellé et code) : E4X41 – Technicien-ne d'exploitation, d'assistante et de traitement de l'information

DESCRIPTION DU POSTE

MISSION PRINCIPALE

Le technicien informatique assure l'installation, garantit le fonctionnement et la disponibilité d'un parc informatique, géré et piloté par un domaine unique, composé de 600 postes, 80 copieurs connectés, des serveurs et un vaste environnement logiciel associé, ainsi que des équipements de téléphonie fixe et mobile (600 postes). Il participe ainsi au maintien en conditions opérationnelles de la ferme de serveurs dédiée au domaine unique pour lesquels il veillera à la sécurité et la disponibilité des données.

Les missions de technicien-support couvrent un périmètre fonctionnel de plus en plus large, avec le développement du nomadisme et la multiplication des supports (smartphone, télétravail), ajoutant des contraintes fortes sur les missions et demandant des compétences de plus en plus étendues. Il fournit l'assistance aux utilisateurs et procède à la résolution des incidents (support N1-N2). Le public principalement concerné est la direction générale des services et l'ensemble des directions métiers associées, le centre de formation continue, la maison de l'université, etc.

Les missions attendues incluent également la maintenance, le MCO et le support utilisateur de l'infrastructure de téléphonie sur IP, ainsi que la production d'indicateurs sur le serveur de taxation. Elles couvrent en outre la supervision, le diagnostic des incidents, la configuration de l'annuaire vocal et du service d'aiguillage piloté (SVI) des communications. Enfin, il est attendu de fournir un support N2 aux correspondants en composante.

Ce poste sera positionné sur le campus de Mont-Saint-Aignan, pour tendre vers une mutualisation des fonctions support (informatique) et pleinement s'inscrire dans la démarche de la fonction informatique.

ACTIVITES ASSOCIEES

Administration et gestion informatique d'un parc client

- Assurer le suivi des demandes
- Automatiser l'installation des postes de travail
- Garantir et optimiser le cycle de vie du poste de travail
- Assurer une mission de veille technologique

Gestion du domaine unique

- Maintenir en conditions opérationnelles l'infrastructure serveur liée au domaine unique
- Assurer un audit régulier de l'infrastructure de stockage
- Anticiper les évolutions d'infrastructures

SPÉCIFICITÉS DU POSTE

CONTRAINTES PARTICULIERES D'EXERCICE

Dans le cadre du renfort aux instituts et UFR, le technicien peut être amené à intervenir pour le compte des usagers des composantes, sur les différents campus de l'université.

La continuité de service d'assistance aux utilisateurs impose une coordination dans la pose des congés, une forte implication dans le travail en équipe et la relation avec les composantes et laboratoires sur le campus.

COMPÉTENCES À METTRE EN ŒUVRE POUR TENIR LE POSTE

COMPETENCES PRINCIPALES

Savoir / connaissances

- Connaissance approfondie de l'architecture matérielle d'un poste de travail
- Connaissance des configurations usuelles, systèmes et environnements bureautiques
- Notions de base sur les réseaux informatiques (adressage TCP/IP, DNS, DHCP)
- Utiliser des outils de diagnostic, les outils de détection de défaut de câblage et les logiciels de surveillance des équipements de réseaux
- Connaissance approfondie des environnements clients Windows
- Connaissance des environnements serveurs Windows
- Connaissance des environnements de téléphonie sur IP
- Connaissance des environnements smartphone (Android)
- Appliquer les règles de sécurité informatique et les consignes d'exploitation
- Utiliser les outils de support à distance (Télémaintenance)
- Rédiger et respecter les procédures
- Sensibilisation des utilisateurs aux règles élémentaires de sécurité

Savoir-faire / compétences opérationnelles

- Utiliser des outils de déploiement automatisé (Microsoft MDT, WDS, WAPT)
- Utiliser des outils d'inventaire et de gestion de stock
- Connaître les environnements Active Directory (Gestion des objets utilisateurs, groupes, ordinateurs, stratégies de groupes)
- Savoir gérer une ferme de serveurs bureau à distance
- Disposer de connaissances en scripting powershell
- Établir des devis

Savoir être / compétences comportementales

- Dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes
- Travailler en équipe
- S'adapter aux évolutions technologiques

POSTE DANS L'ORGANISATION

POSITIONNEMENT DANS L'ETABLISSEMENT / ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Affectation du poste :	DSI
Localisation du poste :	Mont-Saint-Aignan
Sous autorité hiérarchique :	Resp. Pôle Support/accompagnement/DSI
Sous autorité fonctionnelle :	Resp. Pôle Support/accompagnement/DSI
Nombre de personnes encadrées :	Sans objet
Statut et catégorie des personnes encadrées :	Sans objet

L'Université de Rouen Normandie est une **structure handi'accueillante** : tous nos postes sont ouverts au recrutement des travailleurs en situation de handicap.

Référente Handicap :

Aurore DUPONT-CHAUVET

rh_handicap@univ-rouen.fr