

Conservatoire National des arts et métiers

Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Corps : TCH

Nature du concours : Externe

Branche d'activité professionnelle (BAP) : BAP E « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique »

Famille professionnelle : Ingénierie des systèmes d'information, Ingénierie technique et de production

Emploi-type : E4X41 - Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

Nombre de postes offerts : 1

Localisation du poste : CNAM – Direction des systèmes d'information (DSI) – 292 rue Saint-Martin, 75003 Paris.

Inscription sur internet : www.education.gouv.fr/personnel/itr du mercredi 29 mars à 12h au mercredi 26 avril 2017 à 12h, cachet de la poste faisant foi (sous réserve de confirmation au Journal officiel)

Définition et principales caractéristiques de l'emploi type sur internet :

<https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/referens/>

Mission

Assurer l'installation, garantir le fonctionnement et la disponibilité des équipements informatiques et/ou téléphoniques (matériels – logiciels) ; prendre en charge le traitement des données et leur exploitation, l'assistance aux utilisateurs et la résolution des incidents de premier niveau.

Activités principales

Prendre en charge l'installation initiale et la mise à jour des équipements (matériels, composants logiciels d'infrastructure)

Installer et gérer les équipements actifs du réseau (routeurs, concentrateurs)

Contrôler et pratiquer des audits de configuration des postes, serveurs ou réseaux locaux

Contrôler le bon fonctionnement des applications du domaine et remonter les demandes d'évolution

Assister et conseiller les utilisateurs en matière de sécurité (résolution ou remontée des incidents et optimisation des performances)

Suivre l'exploitation des systèmes, outils de production et/ou des applicatifs

Participer aux actions de formation et d'accompagnement des utilisateurs

Anticiper les contraintes environnementales et techniques

Rédiger des comptes rendu d'intervention, des notices utilisateurs, des procédures

Gérer les informations sur l'état du parc (matériels, logiciels, licences)

Conditions particulières d'exercice

Déplacements éventuels
Contraintes horaires en fonction des pics d'activité

Compétences principales

Connaissances

Applications métiers, connaissance générale des applications et des fonctionnalités couvertes par le SI du Cnam (Siscol, gestion de la scolarité, Sifac, gestion financière et comptable, Virtualia, gestion des DRH...).

Système d'exploitation (connaissance générale)

Architecture des équipements locaux (connaissance générale)

Architecture et l'environnement technique du système d'information

Diagnostic et résolution de problèmes

Langages de programmation (notion de base)

Sécurité des systèmes d'information

Systèmes de gestion de base de données (notion de base)

Environnement et réseaux professionnels

Anglais technique (connaissance générale)

Compétences opérationnelles

Utiliser les outils et/ou des techniques de gestion de parc informatique

Appliquer les techniques d'installation et de maintenance des équipements

Conduire un entretien d'assistance par téléphone (maîtrise)

Appliquer les procédures et techniques de service Après-vente

Travailler en équipe

Appliquer les normes, procédures et règles

Savoir planifier et respecter des délais

Compétences comportementales

Rigueur / Fiabilité

Sens de l'organisation

Capacité d'écoute

Diplôme réglementaire exigé

Baccalauréat (Niveau IV)

Environnement et contexte de travail

Descriptif du service : Le poste est ouvert au sein de la DSI du Conservatoire National du CNAM, composé de 48 personnes, réparties en 7 équipes. L'agent sera intégré à l'équipe assistance en charge de l'assistance aux utilisateurs de postes de travail ou pédagogie, en charge des installations et administration des postes de salles de cours du Cnam paris ou Saint-denis.

Contraintes particulières : Les exigences de service imposent des permanences certains soirs et week-end, notamment lors des périodes d'inscription ou lors de l'organisation d'événements.

Lieu d'exercice

Le poste est à pourvoir au 292 rue Saint Martin à Paris 3.