

FICHE DE POSTE

Libellé de Fonctions : Support technique et Ingénierie du Poste de travail
<p>Catégorie : A Corps : Assistant ingénieur BAP : E Emploi-type (le cas échéant) : E3A41 - Gestionnaire d'application / assistance support Nature : Interne</p>
<i>Les activités qui composent la fiche de poste sont appelées à évoluer en fonction des connaissances du métier et des nécessités de service</i>
Qui sommes-nous ?
<p>Sorbonne Université est une université pluridisciplinaire et de recherche intensive. Poursuivant la tradition humaniste de la Sorbonne, elle s'attache à répondre aux enjeux scientifiques du 21^e siècle et à transmettre les connaissances issues de ses laboratoires et de ses équipes de recherche à ses étudiantes et étudiants et à la société tout entière.</p> <p>Déployant ses formations auprès de 54 000 étudiantes et étudiants dont 4 700 doctorantes et doctorants et 10 200 étudiantes et étudiants étrangers, elle emploie 6 300 enseignantes et enseignants, enseignantes-chercheuses et enseignants-chercheurs, chercheuses et chercheurs et 4 900 personnels de bibliothèque, administratifs, technique, sociaux et de santé. Son budget est de 670 M€.</p> <p>Sorbonne Université, principalement située au cœur de Paris, dispose d'un potentiel de premier plan et étend sa présence dans plus de vingt sites en Ile-de-France et en régions.</p> <p>Sorbonne Université présente une organisation originale en trois facultés de « Lettres », « Médecine » et « Sciences et Ingénierie » qui disposent d'une importante autonomie de mise en œuvre de la stratégie de l'université dans leur périmètre sur la base d'un contrat d'objectifs et de moyens. La gouvernance universitaire se consacre prioritairement à la promotion</p>
Présentation de la structure
<p>Présentation de la Direction : DSI</p> <p>La DSI a récemment redéfini ses principales missions pour être le plus en proximité avec tous les services et accompagner la transformation numérique de Sorbonne Université.</p> <p>Sa mission principale est d'assurer la cohérence d'ensemble et la disponibilité du système d'information en perpétuelle évolution, et d'en garantir sa sécurité, notamment la garantie des données. Ceci permet de contribuer à l'élimination d'opérations manuelles fastidieuses pour les agents de l'université et d'offrir de nouvelles architectures ainsi que des services digitaux innovants répondant aux besoins actuels et futurs de l'ensemble de ses communautés : enseignants, chercheurs, étudiants, métiers d'appui tels que les bibliothèques, etc.</p> <p>Pour mener ses missions, la DSI s'est réorganisée en 2018 afin de travailler de manière plus collaborative et répondre de manière plus fluide et pertinente aux besoins des utilisateurs. Elle comprend maintenant trois pôles dédiés l'un aux activités d'intégration et de développements (PID), le second à celles d'exploitation et d'infrastructures (PEI) et le troisième aux services aux utilisateurs (PSU), et, de deux missions en charge, l'une, de l'urbanisation et l'architecture du SI, et l'autre, de la sécurité du SI.</p>

Les trois pôles de la DSI assurent la conduite opérationnelle du SI au sein d'un centre de services partagés commun à l'ensemble de l'université et des facultés. Ils couvrent les activités suivantes :

- conduite des projets communs ou transversaux
- exploitation des réseaux et des infrastructures de services
- maintien en conditions opérationnelles des solutions
- pilotage et coordination du support, en lien avec les équipes informatiques de proximité des facultés
- administration des données et gestion de la sécurité des systèmes d'information

Aujourd'hui, travailler au sein de l'équipe de la DSI Sorbonne Université, c'est pour chacun à chaque niveau une opportunité de contribuer en mode collaboratif aux défis de la transformation numérique de l'institution.

Présentation du service Pôle Services aux utilisateurs :

Le Pôle Services aux Utilisateurs (PSU) prend en charge les utilisateurs dans leur usage des systèmes d'information de l'université. Le pôle a plus particulièrement en charge :

- La gestion du parc et du stock d'ordinateurs et accessoires
- La définition des masters des postes de travail, leur installation et leur configuration pour une première utilisation
- La gestion de l'entrepôt applicatif et du déploiement
- La gestion de centre d'appel et de la distribution des demandes et avis d'incidents
- La gestion des questions fréquentes, notamment la transcription dans une faq
- La gestion de la documentation d'utilisation et de la révision documentaire afférente
- Le suivi de la gestion des demandes et de la résolution des incidents
- La gestion du catalogue de services, et son cycle de vie
- Le reporting d'activité de l'usage du SI

Le PSU a aussi la charge de coordonner le fonction support (à l'utilisateur) au sein de Sorbonne Université en collaboration étroite avec les services informatiques de proximité de la faculté des Sciences et Ingénierie, de la faculté de Médecine et de la Direction Informatique et Numérique de la faculté des Lettres.

Le PSU a aussi une mission d'appui auprès des Bibliothèques de Sorbonne Université pour la gestion de la plateforme de planning et du déploiement des portables au profit des étudiants.

Localisation : Sorbonne Université – DSI –T34-33 3^{ème} étage 4 place Jussieu – 75252 Paris Cedex 05

Missions et activités principales

Mission :

Au sein d'une Pôle Service aux Utilisateurs, l'agent assure la gestion et le bon fonctionnement logiciel du parc informatique au travers de ses différentes composantes : ordinateurs (fixe ou portables, Microsoft Windows, Apple MacOS), appareils mobiles, et logiciels en gérant la maintenance corrective et évolutive des postes de travail via les solutions de packaging d'applications et de déploiement industrialisés qu'il étudiera puis proposera de mettre en production au sein de la DSI.

Activités principales :

Gestion opérationnelle :

- Assurer la gestion et le bon fonctionnement logiciel du parc informatique,
- Gérer la maintenance corrective et évolutive des postes de travail,
- Définir les paramètres d'installation et de mise à jour des postes de travail, en accord avec la politique informatique, notamment de sécurité, de l'établissement,
- Définir le poste de travail standard et spécifique en fonction des systèmes d'exploitation et des profils des utilisateurs,
- Assister l'équipe assistance de niveau 1,
- Traiter les demandes utilisateurs (niveau avancé, niveau 2),
- Assurer un contrôle sur la qualité du suivi des tickets via l'outil GLPI (pour la partie dédiée aux logiciels sur poste de travail),
- Assurer l'inventaire logiciels du parc informatique,
- Développer et configurer des solutions d'automatisation à partir d'outils/scripts (plateforme de déploiement, logiciel prise en main à distance...) et à distance,
- Configurer et administrer une plateforme de déploiement des logiciels au poste de travail,
- Maintenir le parc logiciel et le suivi des versions,
- Maintenir en condition opérationnelle les procédures et la documentation technique,
- Maintenir en condition de sécurité du poste de travail,
- Gérer les relations avec les prestataires.

Conduite de projet :

- Piloter et organiser les projets liés à l'évolution du parc informatique,
- Traduire en solution informatique les demandes des directions métiers en collaboration avec les chefs de projet applicatifs et infrastructures,
- Préconiser les choix de solutions informatiques.

Veille et innovation :

- Anticiper les évolutions des produits et systèmes et leur incidence pour la collectivité,
- Proposer des solutions techniques innovantes,
- Enrichir l'équipe support, avec une expertise et un esprit innovant,
- Assurer une veille technologique, rechercher des mises à jour et procéder à des actions correctives.

Conduite de projet : OUI**Encadrement : NON**

Dans le cadre de vos fonctions, vous pourrez être amené à dispenser des formations internes en lien avec votre expertise métier.

Connaissances et compétences***Connaissance et compétences :**

- Compétences techniques liées au poste de travail (réseau, sécurité et systèmes d'exploitation)
- Compétences environnement Microsoft Windows, Apple MacOS et iOS, Linux, Android et ChromeOS
- Compétences Active Directory et Power Shell
- Langage de programmation (de script) type Power Shell et autres environnements pour développer l'installation automatisée des postes et applications
- Savoir rédiger des procédures, des documents techniques et des guides
- Savoir s'adapter aux changements technologiques
- Connaissance d'ITIL
- La réglementation en matière de sécurité
- Maîtrise de l'anglais technique du domaine

Connaissances transversales requises :

- Organisation et fonctionnement de la recherche et de l'enseignement supérieur en France
- Organisation et fonctionnement de Sorbonne Université
- Réglementation applicable à son domaine d'activité professionnelle
- Statuts, règlements et procédures de gestion des personnels des établissements publics d'enseignement supérieur et de recherche

Savoir-faire :

- Animer et accompagner l'équipe sur thèmes techniques spécifiques liés à la mission,
- Gérer les relations avec les utilisateurs dans un environnement administratif.
- Appliquer les règles de sécurité informatique, les consignes d'exploitation et diagnostiquer les problèmes
- La rigueur, l'organisation du travail et l'esprit d'initiative
- Savoir alerter et rendre compte
- Identifier les risques

Savoir-faire transversaux :

- Capacité à hiérarchiser et à prioriser les tâches et organiser son activité et celle du service en tenant compte des contraintes et des échéances
- Capacité à proposer des solutions adaptées aux besoins, à faire évoluer les procédures et les organisations
- Capacité à structurer et rédiger des documents d'aide à la décision, des notes techniques ou administratives, des documents de synthèse...
- Capacité à définir des indicateurs de suivi et à analyser les résultats
- Capacité à adapter ses explications aux divers interlocuteurs
- Capacité à assurer de la bonne circulation de l'information au sein du service
- Capacité à accompagner les personnels à l'usage des systèmes d'informations

Savoir être :

- Bon relationnel et sens du travail en équipe
- Sens du service aux utilisateurs
- Disponibilité et réactivité
- Sens de l'analyse et force de proposition
- Adaptabilité et autonomie
- Organisation et rigueur
- Respect des objectifs
- Sens du service public
- Confidentialité

Conditions particulières d'exercice : *Déplacement dans les services distants de l'université.*

*Conformément à l'annexe de l'arrêté du 18 mars 2013 (NOR : MENH1305559A)