



**ACADÉMIE
DE MONTPELLIER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Assistant ingénieur Gestionnaire d'infrastructures bureautique, réseau-télécom

Corps : Assistant Ingénieur

Catégorie : A - EXTERNE

Emploi type : BAP E / E3B42 – Gestionnaire d'infrastructures

Etablissement : Rectorat de l'académie de Montpellier

Lieu d'exercice : Palais Universitaire, 31 rue de l'université, 34000 Montpellier

Position dans la structure : Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I), Bureau des infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA), Pôle Poste Client (PPC)

Contexte

La DS2I a pour missions de participer à la définition de la politique des systèmes d'information et à sa mise en œuvre dans tous les domaines traités par le rectorat, et plus particulièrement :

- de faire l'aide à maîtrise d'ouvrage pour les épauler dans la définition de leurs besoins et à la mise en œuvre des solutions,
- de participer aux projets de développement du numérique éducatif dans l'académie,
- de proposer et gérer des outils d'aide au pilotage et de communication,
- d'assurer l'assistance aux utilisateurs (y compris les EPLE et les écoles),
- d'héberger des applications locales ou nationales (environ 200) et de les maintenir en conditions opérationnelles,
- de gérer les parcs applicatifs du rectorat, des DSDEN, des IEN et des CIO d'états.

Elle est composée de 3 bureaux :

- le Bureau du Suivi des Systèmes d'information (BSSI),
- le Bureau des Infrastructures et de l'Hébergement d'Applications (BIHA),
- le Bureau des missions nationales (BDMN).

Le BIHA est lui-même composé de 3 pôles :

- le pôle Système, Identité et Messagerie (SIM) administre et maintient en conditions opérationnelles les serveurs du datacenter,
- le pôle réseau et sécurité prend en charge du réseau du rectorat et de ses services déconcentrés,
- le pôle poste client délivre aux personnels du rectorat et des DSDEN l'environnement de travail nécessaire à la réalisation de leurs missions.

Le bureau compte 28 agents répartis sur des lieux géographiques différents à Montpellier : site de Richter et palais universitaire, ainsi que dans les départements : DSDEN (66,11,30,48)

Finalité du poste :

Installer et administrer les ressources nécessaires à la production attendue dans le domaine poste client (système, réseau, parc matériel et logiciel) avec automatisation des procédures et maintien de la cohérence des données (annuaire, parc de dotations informatique, téléphonique, etc.) ; assister les utilisateurs dans la mise en œuvre et l'exploitation de leur environnement informatique.

Le poste est situé au sein du Pôle Poste Client constitué de 10 techniciens, 2 ingénieurs d'étude :

- 4 techniciens sont situés dans l'enceinte du palais universitaire.
- 1 ingénieur d'étude et 1 technicien situés sur le site dit Richter
- 1 technicien situé à la DSDEN66
- 2 techniciens situés à la DSDEN11
- 1 ingénieur d'étude et 1 technicien situés à la DSDEN30
- 1 technicien situé à la DSDEN48

Missions et activités :

Le titulaire du poste a pour missions de :

- gérer, maintenir et faire évoluer le parc matériel et logiciel
- participer à automatiser la prise en charge de la gestion des postes téléphoniques des utilisateurs, déploiement au niveau de l'ensemble des postes téléphoniques couvrant le périmètre académique (Rectorat, DS2I, DAFPEN, DAFPIC, DSDEN, IEN, CMS, CIO d'état),
- automatiser la gestion de la flotte téléphonie mobile au niveau du rectorat et de la DSDEN34 (gestionnaire de flotte, et administrateur du MDM Airwatch),
- gérer les tâches d'assistance de proximité, mais également de participer pleinement à des projets à la DS2I,
- définir les paramètres d'installation et de mise à jour des postes de travail sur l'ensemble des sites de l'académie,
- maintenir la base de connaissance commune de la DS2I et participer à la rédaction des documentations,
- accompagner les utilisateurs à la prise en main des outils académiques.

Environnement de travail et interlocuteurs :

Le titulaire aura également la charge si nécessaire, d'apporter sur site un support direct au Secrétariat Général et cabinet du recteur. Ce poste nécessite également une coordination avec l'ensemble des pôles de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DS2I). Le titulaire apporte un cadre académique aux pôles de proximités sur les projets portés au niveau du rectorat, et déclinables dans les départements.

Le titulaire sera en relations externes avec

- Les prestataires téléphonie (fixe, mobile)
- Le pôle national de compétence poste client

Principales activités :

- Administration :
 - assure une utilisation optimale des outils, systèmes relevant du pôle (ex : dhcp, glpi, tickets incidents, serveurs d'impressions),
 - effectue un inventaire permanent des moyens utilisés dans l'académie,
 - suit et analyse les performances, met en place des mesures susceptibles d'améliorer la qualité de l'outil,
 - participe à l'élaboration de règles académiques d'utilisation d'outils, en conformité avec les normes et standards référencés au niveau ministériel ou inter-ministériel. Documente, promeut et contrôle leur application,
 - organise et optimise les ressources de son domaine,
 - gère le parc téléphonique académique, en participant à la mise en place d'indicateurs de suivi,
 - participe à la mise en place de la CMDB au sein du pôle.
- Exploitation :
 - assure le suivi quotidien de la partie téléphonie sur l'académie,

- valide l'installation et l'intégration des nouveaux logiciels dans l'environnement de production,
- gère les droits d'accès aux serveurs et aux ressources en fonction des profils,
- traite les incidents ou anomalies à partir des demandes internes : diagnostic de l'incident, identification, formulation et suivi de sa résolution,
- participe à assurer une continuité de services, en se coordonnant sur les périodes de présence et d'absences des différents membres du pôle,
- gère les retours vers les différents SAV des différents constructeurs de portables,
- gère les stocks,
- maintient à jour l'inventaire (utilisation des systèmes GLPI Fusion inventory),
- Gestion et maintenance de la flotte smartphones et synchronisation des données sur les architectures proposées par le bureau des infrastructures.
- Support :
 - assure un support de niveau 1, voir 2 sur l'ensemble des ressources informatiques locales. Le support de niveau 0/1 étant assuré par le pôle d'assistance académique,
 - participe aux actions de maintenance correctrice en veillant à leur qualité,
 - propose des améliorations pour optimiser les ressources existantes et leur organisation,
 - propose et participe éventuellement à la formation de personnels dans l'utilisation ou l'exploitation d'outils utilisés localement .
- Maintenance et sécurité :
 - gère les accès aux ressources locales (matérielles et logicielles)
 - gère les évolutions et la maintenance des matériels, des logiciels et du système
 - gère les performances du système d'information local
 - met en œuvre les outils garantissant la confidentialité et la sécurité des données
 - met en œuvre la PSSIE
 - Alerte du pôle Réseaux et Sécurité en cas de détection de problèmes sécuritaires majeurs + RSSI.
 - Installation, paramétrage et assistance de clés VPN logicielles.
- Conseils et études :
 - effectue des études de préconisation et d'implantation des matériels, outils et logiciels adaptés,
 - conseille en prenant en compte du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD,
 - conseille l'ensemble des utilisateurs de son service sur les bonnes pratiques d'utilisation et d'exploitation des ressources,
 - conseille sur les usages de la téléphonie, et participe à l'élaboration de préconisations au niveau de l'académie,
 - participe à l'évolution du schéma général de description des systèmes d'information des DSDEN et circonscriptions.
- Gestion des connaissances et de l'activité :
 - effectue une veille technologique sur les différents aspects de l'infrastructure système et de communication (matériels, logiciels, architecture, protocole, mode de transferts),
 - tient à jour ses connaissances nécessaires à l'exploitation du système d'information (formations académiques, nationales ou auto-formation),
 - rend compte de son action auprès de ses supérieurs lors de projet ou d'événements spécifiques,
 - complète et tient à jour les différents outils mis en place pour le suivi de l'activité de la DS2I (gestion des projets, des connaissances, de l'activité, des niveaux de service),
 - Reconditionnement de machines obsolètes (réinstallation pour dons associations), et suivi de ces dons (avec gestion de sortie de parc),
 - produit et tient à jour toute documentation technique ou utilisateur nécessaire à l'exploitation du système d'information des services de son département,
 - participe à la communication de la DS2I en :
 - communicant auprès des utilisateurs sur l'ensemble des changements, améliorations ou incidents survenant au sein des services de son département,

- relayant auprès des utilisateurs concernés l'ensemble des messages en provenance des autres pôles de la DS2I.

Compétences requises :

Savoir-faire :

- Connaissance des environnements téléphoniques IP (exemple : Alcatel-Lucent),
- Connaissance d'outil de gestion de flotte mobile (exemple : Airwatch),
- Bonnes connaissances générales et pratiques en informatique, poste de travail, réseaux, et mobilité,
- Ecriture de scripts d'automatisation,
- Connaissances des principes de supervision.

Savoir-être :

- Avoir de très bonnes qualités relationnelles et le sens du travail en équipe
- Etre disponible, à écoute et patient avec les utilisateurs
- Avoir un sens de l'analyse
- Savoir communiquer (oral et écrit) et rendre compte
- Faire preuve :
 - de rigueur,
 - d'initiative et de réactivité,
 - de méthodologie,
 - de curiosité et être force de proposition.

Connaissances :

- Gestion parc, principe d'ITSM, idéalement GLPI+fusioninventory, ITOP
- Documentation et projet. Exemple avec la suite Atlassian : Confluence, Jira
- Téléphonie : Connaissances appréciées sur les technologies Alcatel :
Oxe, 8770, VAA (standard automatique), CCD, OTMS, Rainbow
- Flotte mobile : Connaitre les principes de gestion d'un MDM. Exemple : Airwatch
- Système : Linux, Windows, Android
- Réseau : TCP/IP, Samba, Lan, wifi

Informations particulières : l'agent pourra être amené à effectuer des déplacements ponctuels dans l'académie.

Contact :

Nicolas Barachet, directeur de la DS2I, nicolas.barachet@ac-montpellier.fr

Préciser en objet de mail : Recrutement-ASI-PPC