

# CHARGÉE / CHARGÉ DE SUPPORT ET SERVICES DES SYSTÈMES D'INFORMATION

FAMILLE - SYSTÈMES D'INFORMATION ET TIC

DOMAINE D'ACTIVITÉS - PILOTAGE, MANAGEMENT ET GESTION DES RESSOURCES

Correspondances ROME	E/M M1810 E/M I1401	Production et exploitation de systèmes d'information Maintenance informatique et bureautique
Correspondances RIME	E/M FPESIC09 E/M FPESIC16	Technicien d'exploitation Assistant support
Correspondance FPH	E/M 35L30	Support / assistant(e) informatique utilisateurs

## MÉTIER

## Définition

**Assure la gestion courante de l'exploitation dans le respect des plannings et de la qualité attendue. Surveille le fonctionnement des équipements informatiques physiques et logiques du centre de production, dans le cadre des normes, méthodes d'exploitation et de sécurité**

## Autres appellations

- Technicienne / Technicien informatique
- Technicienne / Technicien support et services
- Technicienne / Technicien poste de travail
- Technicienne / Technicien micro-informatique
- Technicienne / Technicien systèmes d'information géographique
- Programmeuse / Programmeur
- Assistante / Assistant fonctionnel-le

## Facteurs d'évolution

- Virtualisation des équipements
- Développement de l'externalisation et de l'infogérance de certaines missions techniques
- Intégration dans le système informatique des offres de services sur Internet
- Développement de la normalisation (ISO 20.000, ITIL etc.)
- Intégration des plans de continuité et de reprise d'activité
- Fonctionnement en continu de la plate-forme technique (services en ligne, etc.)

## Situation fonctionnelle

- Région, département, structure intercommunale, commune
- Rattaché à la direction des systèmes d'information

## Conditions d'exercice

- Travail en bureau
- Horaires réguliers
- Rythme de travail souple
- Disponibilité

## Autonomie et responsabilités

- Relative autonomie dans l'organisation du travail
- Garant de l'optimisation d'exploitation des moyens techniques mis en œuvre par la collectivité pour assurer une qualité de service
- Garant de la bonne appropriation par les utilisateurs des produits logiciels mis en œuvre
- Placé sous l'autorité du responsable de la production

## Relations fonctionnelles

- Interface avec les utilisateurs
- Relations aux prestataires chargés de l'exploitation et de la maintenance
- Relations avec les prestataires et les fournisseurs extérieurs

## Cadre statutaire

- Cadre d'emplois : Techniciens territoriaux (catégorie B, filière Technique)

## Conditions d'accès

- Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie

## Activités techniques

- Exploitation et maintenance des équipements du SI
- Aide et accompagnement des utilisateurs
- Gestion des incidents d'exploitation
- Installation, gestion et suivi des équipements informatiques

## Activités spécifiques

- Maintien des conditions générales de production
- Gestion du parc informatique
- Accompagnement et formation des utilisateurs
- Recensement des dysfonctionnements et des améliorations fonctionnelles

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

### SAVOIR-FAIRE

#### Exploitation et maintenance des équipements du SI

- Mettre en œuvre les consignes informatiques dans le respect des délais et des procédures
- Faire fonctionner les différents périphériques
- Contrôler les travaux d'exploitation
- Maintenir en conditions opérationnelles les équipements du SI
- Proposer des adaptations en phase avec les évolutions de l'organisation de la collectivité
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements informatiques et téléphoniques

#### Aide et accompagnement des utilisateurs

- Accompagner les utilisateurs dans leur apprentissage des outils informatiques
- Concevoir des supports pédagogiques et didactiques
- Animer des séances de formation à la bureautique
- Rédiger des supports utilisateurs

#### Gestion des incidents d'exploitation

- Identifier les causes des dysfonctionnements et pannes
- Effectuer un diagnostic
- Réaliser une intervention de premier niveau

#### Installation, gestion et suivi des équipements informatiques

- Assurer l'exploitation dans le respect des règles juridiques et réglementaires
- Alerter les utilisateurs et la maintenance
- Détecter les virus informatiques
- Sécuriser les données

#### > SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Systèmes d'exploitation, outils de production
- Environnements systèmes et protocoles de communication
- Langages de programmation
- Logiciels, progiciels et applicatifs
- Méthodes, normes et outils de développement
- Notions de sécurité en matière de SI
- Techniques de communication liées à la sensibilisation des utilisateurs
- Conditions d'utilisation des matériels par les utilisateurs
- Normes et procédures de sécurité informatique et des réseaux
- Maintenance applicative de dépannage de premier niveau, administration et sécurité
- Méthodes et techniques de maintenance des systèmes
- Outils de supervision des systèmes
- Techniques de diagnostic
- Techniques et outils de planification

### SAVOIRS

#### > SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Organisation des services de la collectivité
- Techniques et outils pédagogiques

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

<b>VEILLE - OBSERVATION</b>	Code NSF N2	• Veille et observation sectorielle
<b>ORGANISATION - ENCADREMENT</b>	Code NSF P3	• Compte-rendu d'activité
<b>GESTION ADMINISTRATIVE - COMMANDE PUBLIQUE ET SUIVI JURIDIQUE</b>	Code NSF P4	• Instruction des dossiers et application des procédures
<b>ÉVALUATION - CONTRÔLE - QUALITÉ</b>	Code NSF R1	• Contrôle de la qualité des services rendus