

CAHIER DES CHARGES

INFORMATICIEN·NE GESTIONNAIRE DE SERVICES

Etablissement	Organisation cantonale valaisanne des secours
Dénomination du poste	Informaticien·ne gestionnaire de services
Titulaire	X
Taux d'activité	80-100%
Relation hiérarchique	Chef du service IT
Mode de remplacement	Informaticien intégrateur logiciel

Tâches principales

- Support utilisateur (gestion des incidents et des demandes)
 - Coordination et suivi des prestataires externes (incidents et demandes)
 - Assistance aux prestataires externes dans l'exécution de leurs contrats de service (Monitoring - Incidents – Changements – Capacités – Sécurité)
 - Coordination de la gestion des changements (Utilisateurs – Prestataires)
 - Gestion des inventaires matériel et logiciel des tous les composants IT et téléphonie
 - Gestion – tenue à jour du parc des équipements distribués (Terminaux mobiles, téléphones – radios)
 - Rédaction des manuels et procédures utilisateurs pour la prise en charge et les mesures initiales au niveau des incidents
 - Rédaction et tenue à jour des documentations techniques et des procédures dans le cadre du système qualité
 - Tenue à jour des indicateurs liés aux processus de gestion des services
 - Contribution à la tenue à jour des bases de données référentielles
 - Participation à la gestion et aux contrôles des systèmes de redondances et de secours
 - Participation au piquet technique
-

Compétences

Professionnelles

- Au bénéfice d'un diplôme ES en informatique
- Expérience de minimum 5 ans dans la gestion d'environnements hétérogènes
- Connaissance des standards et référentiels : ITIL, ISO 20000, ISO 27000,
- Compétences linguistiques : une langue cantonale maîtrisée et bonnes connaissances de l'autre langue

Personnelles

- Orientation service client
- Organisé, structuré, capacités à prioriser et planifier
- Autonomie
- Bonne résistance au stress
- Loyauté envers l'institution
- Capacité à travailler en équipe multidisciplinaire

Ainsi fait et accepté à Sierre, le

Organisation Cantonale Valaisanne des secours

Le-la titulaire du poste

André-Philippe Borgazzi
Chef du service IT