

L'Association pour la Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes du Finistère,

gérant des services et établissements dans le secteur de la formation, du socio-éducatif, du médico-social de l'insertion et de la prévention

Recherche

Un(e)Technicien(ne) en Maintenance des systèmes Informatiques

Pour les Etablissements et services de l'Association

Le 25 janvier 2021

CARACTERISTIQUES DU POSTE

Référence : Convention Collective 15 mars 1966.
 Type de contrat : CDI
 Date d'embauche : 1^{er} mars 2021
 Temps de travail : 1 ETP
 Interventions sur l'ensemble des sites de l'association dans Le Département. Poste basé à BREST

MISSIONS

-Enregistrer et prendre en charge les incidents de premier niveau : En assurant un enregistrement et une traçabilité de la demande (GLPI) et en procédant à une qualification du dysfonctionnement : outil et fonctionnalité concernés, nature du dysfonctionnement, conséquence pour l'utilisateur.

-Diagnostiquer à distance les incidents informatiques (matériel ou logiciel) : En procédant à une qualification du contexte de survenance (source, date horaire, fréquence, étendue de l'incident...), en typant la nature du dysfonctionnement (matériel, logiciel système, application, réseau, etc.) et son importance(mineur; majeur ; bloquant, urgence de résolution...)

-Guider l'utilisateur pour résoudre le dysfonctionnement ou prendre le contrôle du système à distance :

Diagnostic de(s) origine(s) possible(s) après analyse des symptômes.

Effectuer les tentatives de résolution connues pour ce type de dysfonctionnement (vérifier l'alimentation électrique et / ou câblage, relancer le poste de travail, relancer l'application, contrôler le paramétrage, etc...).

Guider l'utilisateur ou utiliser un outil de prise de main à distance.

-Se déplacer lorsque le diagnostic est certain et la résolution à distance est impossible (pas d'accès réseau au poste de l'utilisateur).

Si la résolution n'est pas possible :

- Identifier puis orienter vers l'expertise de niveau supérieur (maintenance sur site, technicien spécialisé, fournisseur d'accès Internet, etc.) et transmettre si besoin l'appel accompagné des informations de qualification (notamment urgence et importance).
- Obtenir un délai d'intervention et tenir informé l'utilisateur des délais prévisibles de rétablissement.

Renseigner et garantir la tenue à jour (interventions internes et externes) de la base de suivi du traitement des incidents (GLPI).

Tenir à jour l'inventaire du parc matériel informatique et réseau, connexion internet, téléphonie fixe et mobile

Réceptionner, installer des matériels ou des applications.

Changer ou réparer du matériel.

Configurer le poste de travail aux besoins de l'utilisateur et effectuer les tests de fonctionnement.

Assurer le suivi du stock des consommables.

Assister, accompagner et conseiller les utilisateurs (outils bureautiques, outils collaboratifs, navigation Internet, etc....).



PROFIL

Connaître les matériels de type micro-ordinateur et réseau (box Internet, switch, modem et routeur).

Connaître les systèmes d'exploitation Windows serveurs, Mac OS, Linux.

Savoir installer et utiliser la suite bureautique Microsoft Office et / ou Libre Office

Maitriser Internet et ses outils

Avoir le sens de l'écoute et des relations humaines.

Être méthodique et organisé.

Faire preuve de disponibilité et de réactivité.

FORMATION

Niveau Bac+2, BTS Gestionnaire en maintenance et support informatique / BTS Systèmes numériques option A informatique et réseaux

Classification selon CCN66

ENVOI DES CANDIDATURES

Adresser candidature, C.V et lettre de motivation pour le 15 février 2021 au plus tard à

ADSEA29 Direction Générale,
14, rue de Maupertuis 29200 Brest
ou adresse mail : dg@adsea29.org

Entretiens prévus le 19 février 2021