



**AUTOMATED INTEGRATED PRODUCT SUPPORT (IPS)  
PROGRAMME OFFICE, Logistics Information Systems Services  
Branch, ILSS Customer Support Section**

Chief of Section

*Grade:* 17:A3

*Post No.:* LN-26

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	11 February 2026		<i>Duty Location:</i>	Capellen, LUX
<i>Validated by:</i>	A. Stoia		<i>Job Code:</i>	A621

**SUMMARY**

The incumbent reports to the Chief of Branch and is responsible for performing the following functions:

**RESPONSIBILITIES**

**General Responsibilities**

- Providing functional and operational management to the personnel assigned to the Section.
- Ensuring an open, transparent and effective personnel management based on the Agency's performance management regulations and principles.
- Performing studies, as assigned, to determine the cost/benefits and feasibility of developing/deploying improved systems and/or rationalized existing systems.
- Preparing written reports, describing the results of each study performed, with justified recommendations for Information Technology (IT) systems required, as well as related support requirements..
- Managing mid to large Information Technology (IT) projects, ensuring that technical standards are maintained, user defined requirements are implemented, and costs benefits are realised.
- Preparing, planning and executing the development/deployment of systems, including feasibility studies, requirements analysis, specifications, user acceptance and review; actively participating in their planning and ensuring user satisfaction in the stages of programming, testing, parallel operations, and deployment for user acceptance (project implementation plan).
- Preparing a Project Initiation Document (PID), including the estimation of time and resources necessary for each project assigned, taking into consideration other priorities, available resources and deadlines using the appropriate project management methodology.
- Executing project plans, including the monitoring/measuring of results against prescribed objectives, and ensuring that corrective actions are taken where required.
- Establishing and conducting meetings with user organisations and contractors to plan future action, report progress, resolve incidents and problems and obtain approval at each stage of project development.
- Liaising with contractors and supervising the monitoring of contractor performance by team members.
- Keeping up-to-date with modern techniques appropriate to the equipment, software and application systems in current use.
- Provide domain and business expertise to support solution implementation and organizational initiatives, ensuring alignment between customer policies and supported business processes, and collaborating with customer experts and leadership to define and improve those processes.
- Ensuring the implementation of the risk management process and managing the risks raised in the Section in compliance with NSPA prescriptive documents on Risk Management.
- Performing Travel on Duty (TDY) as required, in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs).
- Performing other related functions as required in peacetime and any other appropriate functions assigned in times of crisis or war.

- In the event of crisis or war the incumbent will, subject to the agreement of their national authorities, remain in the service of the Agency.

### **Specific Responsibilities**

---

- Leading the Section, distributing the work to the team members, providing guidance with respect to technical and procedural solutions and monitoring the progress of work.
- Planning, managing, and prioritising Integrated Logistics Support System (ILSS) customer support activities, including projects, allocated to the Section in accordance with the applicable Quality Assurance (QA), Project, Risk Management, and all other NATO Support and Procurement Organisation (NSPO)/NSPA prescriptive documents.
- Managing a service desk to assist Integrated Logistic Support (ILS) users with the initial diagnosis of incidents; assigning responsibility for problem resolution and providing technical guidance to customers.
- Managing end-user training programmes including computer-based training courses and instructor-led training courses.
- Overseeing the classroom training at NSPA and on-site On-the-Job Training (OJT) sessions.
- Ensuring training aligns with operational requirements, system capabilities and organizational performances.
- Preparing and revising Statements of Work (SOWs) in view of outsourcing defined parts of ILS development/maintenance work to contractors.
- Managing the IT platforms to include servers, workstations, peripherals, Local Area Network (LAN) and Wide Area Network (WAN) in close coordination and cooperation with leaders/project managers of supporting organisations.
- Ensuring software license management and reconciliation for software deployed by the Branch.
- Keeping the Commercial-Off-The-Shelf (COTS) software up-to-date in accordance with customer and IT security requirements.
- Ensuring high availability of the assigned IT applications.
- Ensuring that NSPA and NATO Office of Security (NOS) security regulations and IS state-of-the-art security practices are followed in all activities in the assigned area of responsibility; reporting any security incidents to the Chief of Branch.
- Detecting and resolving security violations, and enhancing security to avoid identified security failures, in close co-ordination with the staff in charge of IS security.

### **QUALIFICATIONS**

#### **General Qualifications**

---

- University degree in Information technology, computer sciences, Information Systems or equivalent education.
- Minimum eight years' experience in IT service delivery environments, with demonstrated responsibility for the planning, coordination, and delivery of customer-facing IT services in accordance with defined service levels and operational priorities.
- Demonstrated organisational and project management abilities so as to successfully work as leader of a multi-national/multi-disciplinary team (including consultants), dealing with complex, interrelated technical issues.
- Excellent interpersonal, communication, analytical and financial/budget skills, which bridge the gap between technology and business.
- Ability to facilitate/present persuasively and negotiate effectively to achieve desired outcomes.
- Ability to manage time and work effectively under pressure while producing quality products under short-notice deadlines.
- Ability to develop resourceful and effective solutions to problems (including personnel), focus on team performance goals and track metrics to measure performance improvements.
- Demonstrated ability and experience in creating and developing diverse, inclusive and high performing teams through the application of inclusive leadership principles and practice.

## Specific Qualifications

---

- Minimum three years' experience managing an IT service desk or equivalent service management function, including direct supervision of support staff, organization of shift-based operations, and oversight of daily service performance.
- Experience in current IT methodologies, standards and techniques, systems design, development, implementation and integration, selection and acquisition of systems and services, and management of projects.
- Ability to deliver training in a multi-national environment.

## LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's official languages are English and French. The work of this post requires fluency in English, while working knowledge of French is desirable.

## DESIRABLE QUALIFICATIONS

- Knowledge and practical background in military logistics, finance and procurement operations.
- ITIL 4 certification (Managing Professional or equivalent), demonstrating advanced knowledge of modern service management practices and the ability to apply them in complex, customer-oriented environments.
- Experience with enterprise IT service management (ITSM) tools, including configuration or governance of ticket workflows, service catalogs, knowledge bases, and performance dashboards.
- Experience managing service levels and customer relationships, including the definition, monitoring, and reporting of SLAs and KPIs, as well as regular engagement with stakeholders to review service performance and drive continual service improvement..

## PERSONAL CHARACTERISTICS

- Honest, with positive "can-do" attitude and spirit of cooperation. Ability to empower team work toward established objectives.
- Passionate and motivated, equipped with strong communication skills, fostering an environment that encourages community involvement and engagement.
- Displays emotional intelligence and self-control. Holds the capacity to remain calm in the face of adversity/conflict; identifies and works to remedy collaborative concerns in accordance with procedural guidelines.
- All NSPA personnel are expected to conduct themselves in accordance with the current NATO Code of Conduct agreed by the North Atlantic Council (NAC), and thus display the core values of integrity, impartiality, loyalty, accountability, and professionalism.

## ADDITIONAL INFORMATION

- The incumbent of this post will be required to work occasionally irregular hours to reach problem resolutions and to carry a communication device on a team rotation basis in order to respond to off-hours incidents as required by the customer.



**BUREAU DE PROGRAMME "SOUTIEN DE PRODUITS INTÉGRÉ (IPS) AUTOMATISÉ", Branche "services liés aux systèmes d'information logistiques", Section "soutien des clients des systèmes ILSS"**

Chef de section

Grade : 17:A3

Poste n° : LN-26

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	11 février 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A621

## RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de branche, le/la titulaire exerce les fonctions suivantes :

## RESPONSABILITÉS

### Responsabilités générales

- gérer, sur les plans fonctionnel et opérationnel, le personnel affecté à la section ;
- gérer le personnel de manière ouverte, transparente et efficace, en s'appuyant sur les règles et principes de l'Agence en matière de gestion des performances ;
- réaliser les études qui lui sont confiées, en vue de déterminer les coûts et avantages ainsi que la faisabilité du développement et de la mise en service de systèmes améliorés ou de la rationalisation de systèmes existants ;
- rédiger des rapports présentant les résultats de chaque étude menée, accompagnés de recommandations étayées de justifications concernant les systèmes informatiques nécessaires ainsi que les besoins correspondants en matière de soutien ;
- gérer des projets informatiques de moyenne à grande envergure, en veillant au respect des normes techniques, à la mise en œuvre des besoins définis par les utilisateurs et à l'obtention d'un bon rapport coûts-avantages ;
- préparer, planifier et exécuter le développement et la mise en place de systèmes, ce qui comporte des études de faisabilité, des analyses de besoins, des spécifications, des examens et la réception par les utilisateurs ; participer activement à la planification de ces actions et veiller à la satisfaction des utilisateurs aux stades de la programmation, des tests, du fonctionnement en parallèle et de la mise en place des systèmes en vue de leur réception par les utilisateurs (plan de mise en œuvre du projet) ;
- établir un document d'initialisation de projet contenant notamment une estimation des délais et ressources nécessaires pour chaque projet qui lui est affecté, en tenant compte des autres priorités, des ressources disponibles et des échéances, en utilisant la méthode de gestion de projet appropriée ;
- exécuter les plans relatifs aux projets, notamment en contrôlant et en mesurant les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis et en veillant à ce que des mesures correctives soient prises en cas de nécessité ;
- organiser et mener des réunions avec les services utilisateurs et les titulaires de marché afin de planifier les activités futures, rendre compte de l'avancement, résoudre les incidents et les problèmes et obtenir les approbations nécessaires à chaque étape du développement du projet ;
- assurer la liaison avec les titulaires de marché et superviser le suivi de leurs prestations assuré par les membres de l'équipe ;
- se tenir au courant des techniques modernes liées aux matériels, logiciels et systèmes d'applications utilisés ;
- exercer le rôle d'expert sectoriel et opérationnel en appui de la mise en œuvre de solutions et d'initiatives organisationnelles, veiller à l'alignement entre les politiques des clients et les processus opérationnels faisant l'objet du soutien, et collaborer avec les experts du client et ses dirigeants afin de définir et d'améliorer ces processus ;
- veiller à la mise en œuvre des processus de gestion des risques et gérer les risques signalés au sein de la section conformément aux documents réglementaires de la NSPA en matière de gestion des risques ;
- effectuer des déplacements de service selon les besoins, conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN ;
- exercer d'autres fonctions connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre fonction appropriée qui lui sera confiée en période de crise ou en temps de guerre.

- En cas de crise ou de guerre, le/la titulaire restera au service de l'Agence, sous réserve de l'accord de ses autorités nationales.

## **Responsabilités particulières**

---

- diriger la section, répartir le travail entre les membres de l'équipe, fournir des indications quant aux solutions à apporter aux problèmes techniques et aux questions de procédure, et contrôler l'état d'avancement des travaux ;
- assurer la planification, la gestion et la hiérarchisation des activités de soutien des clients dans le cadre des systèmes de soutien logistique intégré, notamment des projets, dont la section est chargée conformément aux documents réglementaires applicables relatifs à l'assurance de la qualité, à la gestion de projet et à la gestion des risques, et à tous les autres documents réglementaires de l'Organisation OTAN de soutien et d'acquisition (NSPO) et de la NSPA ;
- gérer un service d'assistance destiné aux utilisateurs du soutien logistique intégré afin de les aider à effectuer un diagnostic initial des incidents ; affecter les responsabilités en matière de résolution des problèmes et fournir des orientations techniques aux clients ;
- gérer des programmes de formation destinés aux utilisateurs finaux et notamment des stages de formation assistée par ordinateur et des stages de formation animés par un(e) instructeur(-trice) ;
- superviser les prestations de formation en classe à la NSPA ainsi que des sessions de formation sur le tas sur site ;
- veiller à ce que la formation soit alignée sur les besoins opérationnels, les capacités des systèmes et les performances organisationnelles ;
- élaborer et réviser les cahiers des charges portant sur des tâches bien définies de développement ou de maintenance du soutien logistique intégré qui sont à confier aux titulaires de marché ;
- gérer les plates-formes informatiques comprenant notamment des serveurs, des postes de travail, des périphériques, un réseau local et un réseau étendu en coordination et en coopération étroites avec les responsables ou les gestionnaires de projet des organisations de soutien ;
- assurer la gestion et la mise en concordance des licences pour les logiciels déployés par la branche ;
- tenir à jour les logiciels du commerce conformément aux exigences de sécurité des clients et des systèmes d'information ;
- assurer une disponibilité élevée des applications informatiques qui lui sont confiées ;
- veiller à ce que les règles de sécurité de la NSPA et du Bureau de sécurité de l'OTAN et les pratiques modernes de sécurité informatique soient appliquées à toutes les activités relevant de ses attributions ; signaler au/à la chef de branche tout incident lié à la sécurité ;
- détecter et régler les cas de violation des règles de sécurité ; améliorer la sécurité afin d'éviter les cas de défaillance de la sécurité connus, et ce en étroite coordination avec le personnel chargé de la sécurité informatique.

## **QUALIFICATIONS**

### **Qualifications générales**

---

- Diplôme d'études supérieures dans le domaine des technologies de l'information, de l'informatique, des systèmes d'information ou formation équivalente.
- Au moins huit années d'expérience dans des environnements de fourniture de services informatiques assortie d'un sens des responsabilités démontré en matière de planification, de coordination et de fourniture de services informatiques en contact direct avec le client, et ce dans le respect des niveaux de service et des priorités opérationnelles définis.
- Aptitude confirmée dans le domaine de l'organisation et de la gestion des projets permettant de travailler avec succès en tant que chef d'une équipe multinationale et pluridisciplinaire (qui peut inclure des consultants) traitant de sujets techniques complexes et interdépendants.
- Excellentes aptitudes en matière de relations humaines, de communication, d'analyse de questions financières et budgétaires, assurant le lien entre la technologie et l'activité de l'Agence.
- Aptitude à animer/exposer avec conviction, et à mener des négociations efficaces permettant d'atteindre les résultats souhaités.
- Aptitude à gérer le temps et à travailler efficacement sous pression tout en fournissant des prestations de qualité dans de brefs délais.
- Aptitude à mettre au point des solutions ingénieuses et efficaces aux problèmes (notamment en ce qui concerne le personnel), à se concentrer sur les résultats visés de l'équipe et à suivre les indicateurs afin de mesurer l'évolution des prestations.
- Aptitude et expérience confirmées en matière de constitution et de formation d'équipes diversifiées, inclusives et très performantes grâce à l'application de principes et de pratiques de leadership inclusif.

## Qualifications particulières

---

- Au moins trois années d'expérience de la gestion d'un bureau de services informatiques ou d'une fonction de gestion de services équivalente, ce qui comprend la supervision directe du personnel chargé du soutien, l'organisation d'opérations par équipes et la supervision des prestations de service quotidien.
- Expérience de l'état actuel des méthodes, normes et techniques informatiques, de la conception, du développement, de la mise en œuvre et de l'intégration de systèmes, de la sélection et de l'acquisition de systèmes et de services ainsi que de la gestion de projet.
- Aptitude à dispenser des formations dans un environnement multinational.

## CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. Une bonne maîtrise de l'anglais est nécessaire pour le travail effectué à ce poste, et une connaissance pratique du français est souhaitable.

## QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Connaissance et expérience de la logistique militaire, des finances et des opérations d'achats.
- Certification ITIL 4 (*Managing Professional* ou équivalent), assortie d'une connaissance avérée et approfondie des pratiques modernes de gestion des services et de la capacité de les appliquer dans des environnements complexes centrés sur le client.
- Expérience des outils de gestion de services informatiques d'entreprise, notamment de la configuration ou de la gestion des flux de travail générés par les tickets, des catalogues de services, des bases de connaissances et des tableaux de bord de performance.
- Expérience de la gestion des niveaux de service et des relations avec les clients, ce qui comprend la définition, le suivi et le compte rendu des accords sur le niveau de service et des indicateurs clés de performance, ainsi que des contacts réguliers avec les parties prenantes afin d'examiner les performances des services et de favoriser l'amélioration continue des services.

## QUALITÉS PERSONNELLES

- Honnêteté, attitude positive et volontaire, et esprit de coopération. Capacité à valoriser le travail d'équipe dans le but de réaliser les objectifs fixés.
- Passion et motivation alliées à une solide aptitude à communiquer, capacité à promouvoir un climat de travail favorisant la participation ainsi que l'engagement des parties prenantes.
- Intelligence émotionnelle et maîtrise de soi. Capacité à garder son calme face à l'adversité ou dans des situations conflictuelles. Aptitude à détecter les difficultés liées au travail en commun et à œuvrer pour y remédier conformément aux procédures.
- Il est attendu de tous les membres du personnel de la NSPA qu'ils se comportent conformément au texte en vigueur du Code de conduite de l'OTAN adopté par le Conseil de l'Atlantique Nord et qu'en conséquence, ils incarnent les valeurs fondamentales que sont l'intégrité, l'impartialité, la loyauté, le sens des responsabilités et le professionnalisme.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Le/La titulaire de ce poste devra travailler occasionnellement en dehors de l'horaire normal afin de résoudre des problèmes et être joignable par dispositif portable, conformément à un programme de rotation d'équipes, pour pouvoir intervenir, en tant que de besoin, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.