



IT APPLICATIONS AND SLA DIVISION, Customer Dedicated Applications Branch, AGS Support Section

Senior Technical Officer (Team Leader)

Grade: 17:A3

Post No.: IT-174

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	COSMIC TOP SECRET
<i>Date validated:</i>	10 March 2026		<i>Duty Location:</i>	Signonella, ITA
<i>Validated by:</i>	J. Schimek		<i>Job Code:</i>	A621

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for performing major functions related to all aspects of Information, Communication and Technology (ICT) service delivery in relation to the Alliance Ground Surveillance (AGS) Core Information Technology (IT) system in support of the Main Operating Base (MOB) Signonella. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Preparing written reports and describing the results of each study performed in coordination with the Division.
- Preparing and performing medium and large-size projects in support of the AGS System Management Group and the AGS Core System; actively ensuring that technical, user acceptance/satisfaction and cost/benefits aspects are properly addressed.
- Estimating time and resources required for each project and preparing plans for implementation of the approved requirements taking into account priorities and available resources.
- Designing, reviewing and optimizing business processes to implement the appropriate balance of user interaction and system automation.
- Preparing, planning and executing the development/deployment of ICT solutions, including feasibility studies, requirements analysis & definition, functional & technical specifications, user acceptance and review; actively participating in their planning and ensuring user satisfaction in the stages of testing, parallel operations, and deployment for user acceptance (project implementation plan).
- Preparing Project Description Sheets (PDSs), Project Initiation Documents (PIDs), Project Highlight Reports (PHRs), Project Closure Reports (PCR) according to IT Best Practices including estimation of time and resources necessary, and the cost effectiveness of the project.
- Executing project plans, including the monitoring/measuring of results against prescribed objectives, and ensuring that corrective action is taken where required.
- Conducting meetings with representatives to plan future activities, report progress and resolving problems and obtaining approval for each Service Level Agreement (SLA) and each stage of project development.
- Supervising and coordinating work performed under SLAs with the goal of ensuring fully SLA compliant Service Delivery.
- Liaising with the Information Technology (IT) system, networking and telecommunications representatives of other NATO bodies and contracted third parties, and ensuring most effective use of NATO resources in the implementation of NSPA's connectivity requirements.
- Preparing Statements of Work (SOWs), supervising and reporting progress/performance of ICT consultants to IT Team leaders.
- Performing Travel on Duty (TDY) as required, in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPs).
- Assisting in managing procurement activities from a technical point of view.
- Registering and evaluating end-user change proposals as required.

- Keeping up-to-date with modern technology appropriate to the equipment, software industry standards and application systems.
- 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

- Supervising teams and project teams as required from both a technical and administrative point of view, ensuring their professional training and development and providing them with conceptual guidance as required.
- Detecting and resolving any service delivery incidents within a short time frame and in accordance with SLAs, and ensuring necessary availability of IT services to operational missions.
- Performing, as assigned, the management, engineering, configuration, maintenance, operation and support of selective parts of the AGS supported network and infrastructure, including the aspects of evaluation, testing, installation, reliability, availability, performance, capacity, security, documentation, monitoring, reporting and quality.
- Analysing IT and Information Systems (IS) engineering needs, designing and maintaining systems architecture, designing and implementing IT solutions, overseeing junior technical staff and consultants as required, implementing hardware and software solutions, following up designs, controlling and certifying installations, and maintaining and documenting specified systems as assigned.
- Evaluating and/or making recommendations for selecting required off-the-shelf IT components, software and utility programs, conducting and documenting formal testing to ensure compatibility with existing IT architecture, configuring and implementing such components.
- Managing problems or incidents that affect IT systems in accordance with established procedures and industry best practice.
- Providing support in projects with other NATO bodies.
- Supporting the translation of the requirements in terms of corporate IT services.
- Coordinating workload and workflow of Senior Technicians following the guidance of the Section Chief.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- A Bachelor's level qualification from a nationally recognised/certified University (preferably in computer sciences) or equivalent education.
- Minimum five years' experience in the information systems field, of which at least four years were in an IT environment interconnecting systems, applications, processes and data.
- Demonstrated organizational and project management abilities to successfully work as a member of multi-national/multi-disciplinary teams (including consultants), dealing with complex, interrelated technical issues.
- Ability to work independently, to be self-motivated and to be able to prepare logical and clear reports for management decision-making.
- Ability to manage time and work effectively under pressure while producing quality products under short notice deadlines.
- Ability to communicate clearly and effectively, both orally and in writing, in technical and non-technical areas with technicians and non-technical managers particularly in trying circumstances.
- Proven ability to analyse and document IT concepts and architectures.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

Specific Qualifications

- Experience in designing, deploying, hosting and managing enterprise monitoring health and integrity of ICT solutions, design and maintenance of customized dashboards, and implementation of custom automatic reports (covering security and configuration management).
- Very broad understanding of modern ICT, with in-depth knowledge of IT/IS network concepts, ideally within the military environment.
- Experience in deploying & supporting IT solutions for remote offices, including all forms of information communication systems, as well as with the provisioning of ITSM.

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

- N/A

PERSONAL CHARACTERISTICS

- High level of integrity and excellent customer orientation skills.
- Demonstrated ability to work well in multicultural teams and ability to promote adherence to priorities and customer demands.
- Strong ability to work independently, to be self-motivated and capable of preparing logical and clear reports for management decision-making.
- 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 resolve problems and to carry a communication device on a team rotation basis in order to respond to off-hours incidents as required.



DIVISION "APPLICATIONS INFORMATIQUES ET ACCORDS SUR LE NIVEAU DE SERVICE", Branche "applications propres aux clients", Section "soutien AGS"

Responsable technique principal(e) [chef d'équipe]

Grade : 17:A3

Post n° : IT-174

Original :	Anglais	Habilitation :	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	10 mars 2026	Lieu d'affectation :	Sigonella, ITA
Validé par :	J. Schimek	Code poste :	A621

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire exerce des fonctions importantes relatives à tous les aspects de la prestation de services en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) liés au système informatique central de la capacité alliée de surveillance terrestre (AGS) en appui de la base principale d'opérations à Sigonella. Il/Elle exerce plus précisément les fonctions suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- rédiger des rapports et présenter les résultats de chaque étude effectuée en coordination avec la division ;
- préparer et mener des projets à grande et à moyenne échelles en soutien du Groupe de gestion du système AGS et du système central AGS ; veiller activement à ce que les considérations techniques et les aspects relatifs à la réception par les utilisateurs, à leur satisfaction et au rapport coûts-avantages soient adéquatement pris en compte ;
- estimer le temps et les ressources nécessaires pour chaque projet et, une fois les besoins approuvés, établir les plans d'exécution en tenant compte des priorités et des ressources disponibles ;
- concevoir, vérifier et optimiser le processus de travail pour mettre en place le juste équilibre entre les actions à effectuer par les utilisateurs et l'automatisation des systèmes ;
- préparer, planifier et mettre en œuvre le développement et le déploiement de solutions en matière de TIC, ce qui comporte les études de faisabilité, l'analyse et la définition des besoins, l'élaboration de spécifications fonctionnelles et techniques ainsi que la réception par les utilisateurs et la revue ; participer activement à la planification de ces actions et veiller à la satisfaction des utilisateurs aux stades des essais, 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 de projet) ;
- établir les fiches descriptives des projets, les documents d'initialisation des projets, les comptes rendus sur les points saillants des projets et les comptes rendus de clôture des projets conformément aux pratiques optimales dans le domaine informatique, et ce en incluant une estimation des délais et des ressources nécessaires ainsi que du rapport coût-efficacité de chaque projet ;
- exécuter les plans relatifs aux projets, ce qui comprend le contrôle et la mesure des résultats obtenus par rapport aux objectifs définis, et veiller à ce que des mesures correctives soient prises en cas de nécessité ;
- mener des réunions avec divers représentants en vue de planifier les activités futures, de rendre compte de l'avancement des dossiers, de résoudre les problèmes et d'obtenir l'approbation pour chaque accord sur le niveau de service (SLA) ainsi qu'à chaque étape du développement des projets ;
- suivre et coordonner les travaux réalisés selon les SLA avec pour objectif de fournir des services respectant pleinement ces accords ;
- assurer la liaison avec les représentants "système informatique", "réseaux" et "télécommunications" d'autres organismes OTAN et des tiers titulaires de marché, et veiller à ce que les ressources de l'OTAN soient utilisées de la façon la plus efficace possible dans la mise en œuvre des besoins de la NSPA en matière de connectivité ;
- élaborer des cahiers des charges, contrôler l'avancement des prestations des consultants travaillant sur les TIC et en rendre compte aux chefs d'équipe des services informatiques ;
- effectuer des déplacements de service selon les besoins, conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN ;
- aider à gérer les activités d'achats d'un point de vue technique ;
- enregistrer et évaluer, en fonction des besoins, les modifications proposées par les utilisateurs finaux ;
- se tenir au courant des technologies modernes liées aux matériels, aux normes de l'industrie en matière de logiciels et aux systèmes d'applications ;

- 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

- encadrer, des points de vue technique et administratif, des équipes ainsi que des équipes de projet en fonction des besoins, veiller à leur formation et à leur évolution professionnelles et leur donner des orientations conceptuelles selon les besoins ;
- détecter et régler dans un court délai tout incident lié à la fourniture de services en respectant le ou les SLA et veiller à ce que les missions opérationnelles disposent des services informatiques nécessaires ;
- assurer, conformément aux instructions qui lui sont données, la gestion, l'ingénierie, la configuration, la maintenance, l'exploitation et le soutien de certaines parties du réseau et de l'infrastructure AGS faisant l'objet d'un soutien, ce qui comprend les aspects suivants : évaluation, essais, installation, fiabilité, disponibilité, performances, capacités, sécurité, documentation, suivi, comptes rendus et qualité ;
- analyser les besoins en matière d'ingénierie informatique et des systèmes d'information, concevoir et maintenir l'architecture des systèmes, élaborer et mettre en œuvre des solutions IT, encadrer, en fonction des besoins, le personnel subalterne et les consultants ; mettre en œuvre des solutions tant pour le matériel que pour les logiciels, suivre les travaux de conception ; contrôler et certifier les installations ; maintenir les systèmes particuliers qui lui sont confiés, et tenir la documentation correspondante ;
- évaluer les composants informatiques, les logiciels et les programmes utilitaires du commerce, en réaliser les essais officiels et rédiger les comptes rendus correspondants afin de veiller à la compatibilité de ces produits avec l'architecture informatique existante, les configurer et les mettre en œuvre, et formuler des recommandations en vue de sélectionner les produits requis ;
- gérer les problèmes ou les incidents touchant les systèmes informatiques conformément aux procédures établies et aux pratiques optimales de l'industrie ;
- apporter un soutien dans le cadre de projets menés avec d'autres organismes OTAN ;
- aider à la transposition des besoins sous forme de services informatiques d'entreprise ;
- coordonner la charge et le flux de travail des techniciens principaux en suivant les directives données par le/la chef de section.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures de premier cycle délivré par un établissement reconnu ou certifié au niveau national (de préférence en informatique), ou formation équivalente.
- Au moins cinq ans d'expérience dans le domaine des systèmes d'information, dont au moins quatre ans dans un environnement informatique dans lequel des systèmes, des applications, des processus et des données sont interconnectés.
- Compétences confirmées dans le domaine de l'organisation et de la gestion de projets, permettant de travailler de manière efficace en tant que membre d'équipes multinationales et pluridisciplinaires (comportant des consultants) traitant de questions techniques complexes et interdépendantes.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver et à rédiger des rapports logiques et clairs pour permettre la prise de décisions de gestion.
- Aptitude à gérer le temps et à travailler efficacement sous pression tout en fournissant des prestations de qualité dans de brefs délais.
- Aptitude à communiquer clairement et efficacement, oralement et par écrit, dans des domaines techniques ou autres, avec des techniciens et des gestionnaires non spécialistes, particulièrement dans des circonstances difficiles.
- Aptitude confirmée à analyser et à documenter des concepts et des architectures informatiques.
- Solide maîtrise des outils numériques assortie d'une expérience de l'utilisation des systèmes et des logiciels de bureautique [p. ex. la suite Microsoft Office (Word, Excel et PowerPoint)].

Qualifications particulières

- Expérience de la conception, du déploiement, de l'hébergement et de la gestion de solutions d'entreprise destinées au contrôle de la santé et de l'intégrité des solutions TIC, de la conception et de la tenue de tableaux de bord personnalisés et de la mise en œuvre de comptes rendus automatiques personnalisés (couvrant la gestion de la sécurité et de la configuration).
- Très bonne compréhension des TIC modernes, avec une connaissance approfondie des concepts liés aux réseaux informatiques, idéalement dans le domaine militaire.
- Expérience du déploiement et du soutien de solutions informatiques pour des bureaux éloignés, notamment des systèmes d'information et de communication de tous types, ainsi que de la fourniture de solutions de gestion des services informatiques.

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

- S.O.

QUALITÉS PERSONNELLES

- Niveau élevé d'intégrité et excellentes compétences en matière de sens du service aux clients.
- Aptitude confirmée à travailler efficacement au sein d'équipes multiculturelles et aptitude à encourager le respect des priorités et des exigences des clients.
- Très bonne aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver et à rédiger des rapports logiques et clairs pour permettre la prise de décisions de gestion.
- 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, selon les besoins, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.