



IT APPLICATIONS AND SLA DIVISION, ICT SLA, Projects & Compliance Section

Senior Planning Officer

Grade: 15:A3

Post No.: IT-185

Original:	English		Clearance:	NATO SECRET
Date validated:	16 April 2026		Duty Location:	Capellen, LUX
Validated by:	J. Schimek		Job Code:	A62

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for performing functions related to the resource and project planning, services management, assets management and compliance for both Information and Communications Technology (ICT) Divisions: the Information Technology (IT) Applications and Service Level Agreements (SLA) Division and the Infrastructure and Service Delivery Division. More precisely, the incumbent is responsible for performing the following functions:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Consolidating and analysing information extracted from the various data sources into reports in order to plan and track resource allocation, resource utilisation and costs by project/activity.
- Recommending areas in which internal ICT Operating Procedures (OPs) should be developed/maintained, and assisting in the development/maintenance of those procedures.
- Conducting analysis to support decision-making processes and ensure accurate and timely reporting on ICT budget.
- Managing the lifecycle of ICT assets from acquisition to disposal, leading asset management initiatives, developing and implementing asset tracking standards and procedures.
- Developing and maintaining ICT service management strategies aligned with business needs, defining SLAs, leading service strategy initiatives and implementing service strategy standards and procedures.
- Maintaining a project control system to monitor ICT projects under the responsibility of the ICT Divisions.
- Managing and following the ICT purchasing for services and supplies. Liaising with the Procurement Division to ensure ad hoc and timely processing of ICT procurement in strict application of NSPO Procurement and Financial regulations.
- Ensuring expected level of quality in all ICT purchasing document. Reviewing services Statements of Work from a technical and procurement standpoint and controlling the relevance of the budget associated with each ICT purchase request.
- Preparing correspondence, presentations, reports, database queries and statistics as required using modern office automation equipment and software.
- 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

- Monitoring ICT budget, its execution and ensuring compliance with NATO and NSPA policy documents.
- Analysing asset management strategies, utilisation trends, and making recommendations for data-driven decisions.
- Conducting regular reviews of vendor performance in accordance with NATO and NSPA policies.

- Developing and implementing procurement plans for ICT services and goods.
- Conducting regular review of ICT services strategies, design and their adaptability to organisational needs.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- University degree in Information Technology, Computer Science, ICT Resources Management, Business Administration, Management or other related field, or relevant professional experience.
- Experience in planning, including scheduling and controlling in a complex ICT environment.
- Experience in customer accounts management, including budgeting applied to a complex ICT environment.
- Sound knowledge of ICT systems and concepts, including ICT architecture, infrastructure, cybersecurity and software development. Ability to interpret them, both orally and in writing, into a non-technical description.
- Well-developed communication skills (written, oral and presentation) in order to communicate effectively with personnel at all levels of the organization.
- Tact, diplomacy and flexibility in approaching problems and issues.

Specific Qualifications

- Knowledge and proven experience in budget planning, financial reporting, cost control and financial aspects applied to a complex ICT environment acquired in the Agency or similar organisation.
- Experience in asset management process and asset management tools and software.
- Experience in ICT services management, including service strategy, design, transition, operation and continual service improvement.
- Experience in the field of the ISO Quality Management Standards and of QA techniques applied to a complex ICT environment.
- Knowledge of procurement and financial regulations related to purchases of ICT-related material, software and services.
- Knowledge of the internal control framework [specifically the Committee of Sponsoring Organisations (COSO)] and a solid understanding of the concepts of control design and operational efficiency.
- Ability to provide trainings in ICT Resources Management, ITSM, and other related domains.

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

- Project Management certification Project Management Body of Knowledge (PMBOK) or PRINCE2®.
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) certification.
- Certification in ICT resources management and asset management.

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
- 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

- N/A



DIVISION "APPLICATIONS INFORMATIQUES ET ACCORDS SUR LE NIVEAU DE SERVICE", Section "accords sur le niveau de service, projets et conformité en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC)"

Responsable principal(e) de la planification

Grade : 15:A3

Poste n° : IT-185

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	16 avril 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	J. Schimek		Code poste :	A62

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire exerce des fonctions liées à la planification des ressources et des projets, à la gestion des services, à la gestion des actifs et à la conformité pour les deux divisions des technologies de l'information et de la communication (TIC) : la Division "applications informatiques et accords sur le niveau de service" (IT) et la Division "infrastructure et prestation de services" (IS). Il/Elle exerce plus précisément les fonctions suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- regrouper et analyser dans des rapports les informations provenant de différentes sources de données afin de planifier et de suivre l'affectation et l'utilisation des ressources ainsi que les dépenses exposées par projet et par activité ;
- recommander les domaines pour lesquels des procédures d'exploitation internes relatives aux TIC devraient être élaborées ou tenues à jour et aider à l'élaboration et à la tenue à jour de ces procédures ;
- mener des analyses afin d'éclairer les processus décisionnels et de veiller à ce que des comptes rendus précis soient rendus en temps utile concernant le budget des TIC ;
- gérer le cycle de vie des moyens TIC, de l'acquisition à l'élimination, piloter des initiatives de gestion des actifs, élaborer et mettre en œuvre des normes et procédures de suivi de la ressource ;
- élaborer et tenir à jour des stratégies de gestion des services TIC alignées sur les besoins opérationnels, définir des accords sur le niveau de service, piloter des initiatives de stratégie en matière de services et mettre en œuvre des normes et des procédures relatives à la stratégie en matière de services ;
- tenir un système de contrôle des projets pour suivre les projets TIC sous la responsabilité des divisions des TIC ;
- gérer et suivre les achats de services et de fournitures TIC ; assurer la liaison avec la Division des achats afin de veiller au traitement approprié et en temps utile des achats TIC dans le strict respect du Règlement des achats et du Règlement financier de la NSPO ;
- veiller au niveau de qualité attendu dans tous les documents d'achat relatifs aux TIC ; examiner, des points de vue technique et des achats, les cahiers des charges relatifs aux services et contrôler la pertinence du budget associé à chaque demande d'achat en matière de TIC ;
- établir, selon les besoins, de la correspondance, des exposés, des rapports, des requêtes d'interrogation de base de données et des statistiques en utilisant des matériels et logiciels modernes de bureautique ;
- 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

- contrôler le budget des TIC et son exécution ainsi que veiller à la conformité avec les documents de politique générale de l'OTAN et de la NSPA ;
- analyser les stratégies de gestion des actifs et les tendances d'utilisation, et formuler des recommandations en vue de prendre des décisions fondées sur des données ;
- mener des revues régulières des prestations des fournisseurs conformément aux politiques générales de l'OTAN et de la NSPA ;

- élaborer et mettre en œuvre des plans relatifs aux achats de services et de biens TIC ;
- procéder à un examen régulier des stratégies en matière de services TIC, de leur conception ainsi que de leur adaptabilité aux besoins organisationnels.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures dans le domaine des technologies de l'information, de l'informatique, de la gestion des ressources TIC, de l'administration des affaires, de la gestion ou dans un autre domaine connexe, ou expérience professionnelle pertinente.
- Expérience de la planification, notamment de l'ordonnancement et du contrôle dans un environnement TIC complexe.
- Expérience de la gestion de comptes clients, notamment de la budgétisation dans le contexte d'un environnement TIC complexe.
- Solide connaissance des systèmes et des concepts TIC, notamment de l'architecture, de l'infrastructure, de la cybersécurité et du développement de logiciels. Aptitude à les décrire de manière non technique, tant oralement que par écrit.
- Compétences bien établies en matière de communication (par écrit, à l'oral et lors d'exposés) afin de communiquer efficacement avec des personnels de tous les niveaux hiérarchiques au sein de l'organisation.
- Tact, diplomatie et souplesse lorsque des problèmes sont abordés.

Qualifications particulières

- Connaissance et expérience confirmée de la planification budgétaire, des comptes rendus financiers, de la maîtrise des coûts et des aspects financiers appliqués à un environnement TIC complexe, acquises au sein de l'Agence ou d'un organisme similaire.
- Expérience du processus, des outils et des logiciels liés à la gestion des actifs.
- Expérience de la gestion de services TIC, notamment en matière de stratégie, de conception, de transition et d'exploitation de services, ainsi que de l'amélioration continue correspondante.
- Expérience des normes en matière de management de la qualité de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ainsi que des techniques d'assurance de la qualité dans le contexte d'un environnement TIC complexe.
- Connaissance des règlements en matière d'achats et des règlements financiers concernant l'achat de matériels, de logiciels et de services TIC.
- Connaissance du cadre de contrôle interne [particulièrement le cadre établi par le COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*)] ainsi qu'une solide compréhension des notions de conception de contrôles et d'efficacité opérationnelle.
- Aptitude à dispenser des formations dans les domaines de la gestion des ressources TIC, de la gestion des services informatiques et d'autres domaines connexes.

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

- Certification en gestion de projet "*Project Management Body of Knowledge*" (PMBOK) ou PRINCE2®.
- Certification "*Information Technology Infrastructure Library*" (ITIL).
- Certification en matière de gestion des ressources TIC et de gestion des actifs.

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 favoriser le respect des priorités et des exigences des clients.
- 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

- S.O.