NATO Support and Procurement Agency (NSPA)

INFRASTRUCTURE AND SERVICE DELIVERY DIVISION,
Operational Support Branch,
Multinational Multi Role Tanker Transport Fleet Section,
Cologne-Wahn Forward Operating Base Cell

System Administrator / HelpDesk Operator

Grade: 14:B6

Post No.: IS-47

Original:	English	|	*Clearance:*	COSMIC TOP SECRET
Date validated:	24 August 2026	|	*Duty Location:*	Cologne-Wahn, DEU
Validated by:	A. Stoia	|	*Job Code:*	A621

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Cell and is responsible for executing tasks in relation with the Information and Communication Technology (ICT) service delivery for the Agency, the Multinational Multi Role Tanker Transport (MRTT) Unit (MMU) and other Multinational MRTT Fleet (MMF) related entities within Cologne-Wahn Air Force Base (AFB). More precisely, the incumbent is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Executing, as assigned, the operation, configuration, maintenance and support of selective parts of the Communication and Information Systems (CIS) environment, including the aspects of evaluation, testing, installation, reliability, availability, performance, capacity, security, documentation, monitoring, reporting and quality.
- Assisting in analysing Information Technology (IT) Security and Information Systems (IS) engineering needs, and assisting in systems architecture design and maintenance.
- Evaluating and/or making recommendations for selecting required off-the-shelf IT components, software and utility programmes, conducting and documenting formal testing to ensure compatibility with existing IT architecture, configuring and implementing such components.
- Recording and resolving incidents that affect IT services by providing 1st level support in accordance with established procedures and industry best practice. Providing 2nd level support, liaising and troubleshooting with other internal and external IT service providers in order to resolve incidents or problems
- Executing and coordinating work required to deliver IT services and meet Service Level Agreements (SLAs).
- Maintaining an inventory of locally installed equipment and ensuring the physical security and accuracy of this equipment.
- Maintaining IT service management tools and determining when equipment needs servicing/troubleshooting.
- Arranging receipt, storage, handover and return of ICT throughout the life cycle.
- Developing and maintaining accurate and up-to-date standards documentation and carrying out other Quality Assurance (QA) tasks.
- Training and advising users on new or modified IT services.
- Keeping an up-to-date knowledge on the evolutions and trends of various information technology segments and making recommendations for cost avoidance and on the type of material, software and system to meet the customer requirements.
- Providing Communications Security (COMSEC) support in the role of a crypto custodian or alternate.
- Executing scheduled on-call duty, providing CIS and COMSEC support outside of working hours, weekends and during national holidays.
- Executing Travel on Duty (TDY) as required.

- Executing other related tasks as required in peacetime and any other appropriate tasks 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

- Configuring, supporting and maintaining all ICT components used by the NSPA and MMU in Cologne-Wahn AFB in support of all MMF operations and managed by the Cell. This includes mainly, the NATO Restricted / NATO Secret / NATO Unclassified / Standalone Local Area Networks and all remote connected end-devices.
- Managing all networks users including their permissions as well as printer configurations and printer supplies.
- Maintaining, updating, documenting and troubleshooting all MMU mission related applications hosted on those networks.
- Providing the data file backup process and data recovery as needed.
- Allocating user access to mobile devices and Internet Protocol (IP) phone network users and resolving incidents and problems with the networks and the devices.
- Assisting in the professional operation of NSPA / MMU IS telephony and VTC including commercial and military, unclassified and classified systems and networks.
- Configuring and operating the NSPA wireless CIWA network including internet authentication portal and central management.
- Assisting in designing, planning, monitoring and maintaining networks in support of MMF approved operations / missions including NS LAN and maintaining related design documentation.
- Maintaining the integrity, security and resilience of the NSPA / MMU local area network, advising the direct supervisor of any potential and actual incidents and possible problems, suggesting corrective action.
- Performing configuration management duties with a state-of-the-art CM system and best industry practices, and thereby ensuring that all configurations are perfectly documented at all times and in line with the actual situation.
- Designing and/or implementing network management procedures, either autonomously or in co-operation with other staff.
- Ensuring at all times that NSPA and NATO Office of Security (NOS) security regulations are followed in all activities in the networking area and reporting any security incidents immediately in writing and verbally to the Chief of Cell and the Chief of Section.
- Detecting and resolving security violations, and enhancing security to avoid identified security failures in close co-ordination with the Section team in charge of IS security.
- Liaising with service & equipment providers and NSPA / MMU as required to fulfil their duties.
- Managing equipment maintenance, troubleshooting, replacing unserviceable devices and coordinating issues with service providers.
- Maintaining and updating the Networking and Office Information System (OIS) documentation, including end-users' guides and Cell technical guidelines, and providing training and guidelines to end-users.
- Providing COMSEC support, including account management, live and spare equipment maintenance, troubleshooting any connectivity issues, keying material (KEYMAT) management and other related tasks as outlined in the related NATO directives in the role of a crypto custodian or alternate.
- Providing back-up system support during unavailability of other team staff members and during on call duties.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Complete secondary school or equivalent education.
- Broad experience in the IS field, and more particularly in networking and telecommunications.

- Formal training and experience in the area of Information Technology (IT) with particular emphasis on Network System Technology, data processing and office automation systems, System Security, problem solving, troubleshooting and direct end-user support, as well as experience in giving guidance and assistance to end-users of such systems.
- In-depth knowledge in the area of network and telecommunications technology, including the standards applicable and the software/hardware environments and architecture used in implementing them.
- Ability to work independently, be self-motivated and to organise work under stress and tight deadlines.
- Developed sense of human relations and ability to deal with personnel with tact and understanding.

Specific Qualifications

- Good communication skills and a sense of diplomacy when dealing with persons inside and outside the Agency at all levels and of different nationalities.
- Experience in providing 1st and 2nd level support via phone and remote access technologies.
- Experience in managing MS Active Directory and related domain infrastructure.
- Knowledge of Network Monitoring tools and Cisco Operating Systems.
- Very good knowledge of Wi-Fi networks and VTC systems.
- Experience in network cabling projects and general electricity standards.
- Ability to prepare and write system documentation.

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

- 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 irregular hours on occasion to resolve problems and to carry a communication device on a team rotation basis in order to respond to off-hours incidents as required.
- The incumbent may be required to travel (TDY) for extensive periods in support of MMF operations and MMU deployments.

Agence OTAN de Soutien et d'Acquisition (NSPA)

DIVISION "INFRASTRUCTURE ET PRESTATION DE SERVICES", Branche "soutien opérationnel", Section "flotte multinationale d'avions multirôles de ravitaillement en vol et de transport", Cellule "base d'opérations avancée de Cologne-Wahn"

Administrateur(-trice) systèmes / Opérateur(-trice) du service d'assistance

Grade : 14:B6

Poste n° : IS-47

Original :	Anglais	|	*Habilitation :*	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	24 août 2026	|	*Lieu d'affectation :*	Cologne-Wahn, DEU
Validé par :	A. Stoia	|	*Code poste :*	A621

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de cellule, le/la titulaire exécute les tâches liées à la fourniture de services en matière de technologies de l'information et de la communication (TIC) pour le compte de l'Agence, de l'Unité multinationale "avions multirôles de ravitaillement en vol et de transport" (MMU) et d'autres entités liées à la flotte MMF (flotte multinationale d'avions multirôles de ravitaillement en vol et de transport) implantées sur la base aérienne de Cologne-Wahn. Il/Elle exécute plus précisément les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- assurer, conformément aux instructions qui lui sont données, l'exploitation, la configuration, la maintenance et le soutien de certaines parties de l'environnement des systèmes d'information et de communication (SIC), ce qui comprend notamment les aspects suivants : évaluation, tests, installation, fiabilité, disponibilité, performances, capacités, sécurité, documentation, suivi, comptes rendus et qualité ;
- aider à analyser les besoins en matière de sécurité informatique et d'ingénierie des systèmes d'information, et aider à assurer la conception et la maintenance de leur architecture ;
- 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, en assurer la configuration et la mise en œuvre, et formuler des recommandations en vue de sélectionner les produits requis ;
- consigner et résoudre les incidents affectant les services informatiques en fournissant un soutien de premier niveau conformément aux procédures établies et aux meilleures pratiques de l'industrie ; assurer un soutien de deuxième niveau ainsi que la liaison et le dépannage avec d'autres fournisseurs de services informatiques internes et externes afin de résoudre des incidents ou des problèmes ;
- assurer l'exécution et la coordination des travaux nécessaires à la fourniture de services informatiques et au respect des accords sur le niveau de service ;
- tenir un inventaire des matériels installés localement et veiller à leur sécurité physique ainsi qu'à leur exactitude ;
- tenir à jour des outils de gestion de services informatiques et déterminer le moment opportun pour l'entretien ou le dépannage des matériels ;
- prendre en charge la réception, le stockage, la remise et le retour des moyens TIC tout au long de leur cycle de vie ;
- élaborer et tenir une documentation exacte et actualisée relative aux normes et effectuer d'autres tâches d'assurance de la qualité ;
- former et conseiller les utilisateurs sur les services informatiques nouveaux ou modifiés ;
- se tenir au courant des évolutions et tendances caractérisant différents domaines des technologies de l'information et formuler des recommandations visant à éviter des coûts et à déterminer les types de matériels, de logiciels et de systèmes appropriés pour répondre aux exigences des clients ;
- fournir un soutien en matière de sécurité des télécommunications (COMSEC) en tant que dépositaire des matériels cryptographiques ou suppléant(e) ;
- effectuer des permanences extérieures programmées, fournir un soutien en matière de SIC et de COMSEC en dehors des heures de travail, les week-ends et pendant les jours fériés ;
- effectuer des déplacements de service en fonction des besoins ;

- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre tâche 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

- assurer la configuration, le soutien et la maintenance de tous les composants des TIC gérés par la cellule et utilisés par la NSPA et la MMU sur la base aérienne de Cologne-Wahn en appui de toutes les opérations de la flotte MMF. Il s'agit principalement des réseaux locaux NATO Diffusion Restreinte, NATO Secret, NATO Sans Classification et autonomes, ainsi que de tous les terminaux connectés à distance ;
- gérer tous les utilisateurs de réseaux et notamment leurs autorisations, ainsi que les configurations d'imprimantes et les fournitures pour imprimantes ;
- tenir, mettre à jour et rédiger des documents concernant toutes les applications qui sont liées aux missions de la MMU et hébergées sur ces réseaux, et en assurer le dépannage ;
- exécuter la sauvegarde de fichiers de données et la récupération de données, selon les besoins ;
- attribuer des accès aux utilisateurs d'appareils mobiles et de réseaux de téléphonie sur protocole Internet (IP) et résoudre les incidents et les problèmes liés aux réseaux et aux appareils ;
- aider à assurer l'exploitation professionnelle des systèmes de téléphonie et de visioconférence de la NSPA et de la MMU (ce qui couvre les systèmes et réseaux commerciaux et militaires, non classifiés et classifiés) ;
- assurer la configuration et l'exploitation du réseau sans fil de la NSPA (CIWA), ce qui comprend le portail d'authentification Internet et la gestion centrale ;
- aider à assurer la conception, la planification, le suivi et la maintenance des réseaux en appui des opérations ou des missions approuvées par la MMF, notamment le réseau local NATO Secret (NS LAN), et tenir à jour la documentation correspondante relative à la conception ;
- assurer le maintien de l'intégrité, de la sécurité et de la résilience du réseau local de la NSPA et de la MMU, informer son/sa supérieur(e) hiérarchique de tout incident réel ou potentiel ainsi que des problèmes éventuels et suggérer des mesures correctives ;
- procéder aux tâches de gestion de la configuration au moyen d'un système moderne de gestion de la configuration ainsi qu'en appliquant les meilleures pratiques industrielles et, de cette manière, faire en sorte que toutes les configurations fassent en permanence l'objet d'une documentation parfaite et soient conformes à la réalité ;
- concevoir ou mettre en œuvre des procédures de gestion de réseau, soit de manière autonome, soit en collaboration avec d'autres membres du personnel ;
- veiller en permanence à ce que les règles de sécurité de la NSPA et du Bureau de sécurité de l'OTAN soient appliquées à toutes les activités liées aux réseaux et rendre compte immédiatement de tout incident lié à la sécurité, par écrit et oralement, au/à la chef de cellule ainsi qu'au/à la chef de section ;
- 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 de la section chargé de la sécurité informatique ;
- assurer, autant que nécessaire pour exercer ses fonctions, la liaison avec les fournisseurs de services et de matériels ainsi qu'avec la NSPA et la MMU ;
- gérer la maintenance et le dépannage des matériels, le remplacement des dispositifs hors service ainsi que la coordination des problèmes avec les fournisseurs de services ;
- tenir et mettre à jour la documentation relative au réseau et aux systèmes de bureautique, notamment les guides de l'utilisateur final ainsi que les lignes directrices techniques de la cellule, et fournir une formation et des lignes directrices aux utilisateurs finaux ;
- fournir un soutien en matière de COMSEC, ce qui comprend la gestion de comptes, la maintenance de matériels en service et de rechange, la recherche de pannes liées à tous les problèmes de connectivité, la gestion du matériel de chiffrement (KEYMAT) et d'autres tâches connexes définies dans les directives de l'OTAN y afférentes en tant que dépositaire des matériels cryptographiques ou suppléant(e) ;
- assurer le soutien des systèmes en secours lorsque d'autres membres du personnel de l'équipe sont indisponibles et pendant les permanences extérieures.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Études secondaires complètes ou formation équivalente.
- Vaste expérience dans le domaine des systèmes d'information, et plus précisément de la mise en réseau et des télécommunications.

- Formation formelle et expérience dans le domaine de l'informatique, tout particulièrement en ce qui concerne la technologie des réseaux informatiques, les systèmes informatiques et de bureautique, la sécurité des systèmes, la résolution de problèmes, le dépannage et le soutien direct des utilisateurs finaux, ainsi qu'une expérience en matière de conseils et d'assistance aux utilisateurs finaux de ces systèmes.
- Connaissances approfondies dans le domaine de la technologie des réseaux et des télécommunications, notamment en ce qui concerne les normes applicables ainsi que les environnements et l'architecture des logiciels et matériels qui servent à leur mise en œuvre.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver et à organiser son travail sous pression et sous la contrainte de délais serrés.
- Sens aigu des relations humaines et aptitude à faire preuve de tact et de compréhension dans ses relations avec le personnel.

Qualifications particulières

- Bonne aptitude à la communication et sens de la diplomatie dans les contacts avec des personnes de tous niveaux et de nationalités différentes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'Agence.
- Expérience en matière de soutien de premier et deuxième niveaux fourni par des moyens tels que le téléphone et les technologies d'accès à distance.
- Expérience de la gestion de services d'annuaire MS Active Directory et d'infrastructures de domaine associées.
- Connaissance des outils de surveillance de réseaux et des systèmes d'exploitation Cisco.
- Très bonne connaissance des réseaux Wi-Fi et des systèmes de visioconférence.
- Expérience des projets de câblage de réseaux et des normes générales en matière d'électricité.
- Aptitude à élaborer et rédiger une documentation relative aux systèmes.

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

- 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.
- Le/La titulaire peut être tenu(e) d'effectuer des déplacements pendant des périodes prolongées en appui des opérations de la MMF et des déploiements de la MMU.