



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

Senior Technician (Application Support)

Grade: 14:B6

Post No.: LN-29

Original:	English		Clearance:	NATO SECRET
Date validated:	12 June 2026		Duty Location:	Capellen, LUX
Validated by:	A. Stoia		Job Code:	A6212

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for providing system support services with focus on the integrated logistics system [currently NATO Depot Support System (NDSS)] user activity. More precisely, the incumbent is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Providing application support services for the integrated logistics system environment.
- Contributing to the availability, reliability, performance, and continuous improvement of application services supporting operational users.
- Assisting in identifying, analysing, and implementing technical solutions to meet user and system requirements.
- Supporting coordination between end users, technical teams, and stakeholders in a multinational operational context.
- Assisting in system testing, validation, and controlled implementation of approved changes.
- Maintaining technical documentation, operational procedures, and user guidance material.
- Supporting incident management and service request resolution.
- Keeping up-to-date with modern techniques appropriate to the hardware, software and application systems in current use.
- Executing Travel on Duty (TDY) as required, in accordance with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs).
- 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

- Administering and maintaining databases supporting the integrated logistics system environment.
- Monitoring database performance, availability, integrity, and transaction processing.
- Ensuring data consistency, quality, integrity, and availability across operational environments.
- Performing database backup, recovery, and continuity management activities.
- Managing transaction interchange and data synchronization between databases and connected systems.
- Developing and maintaining SQL queries, scripts, stored procedures, and database support utilities.
- Providing first- and second-level application and database support through the Service Desk function.
- Responding to user incidents, problems, and service requests, ensuring timely resolution or appropriate escalation.

- Diagnosing application and database issues and coordinates corrective actions with relevant technical teams.
- Supporting application releases, configuration updates, and deployment activities.
- Assisting in data transformation, migration, upload, extraction, and reconciliation processes.
- Supporting user access management and contributes to enforcement of cybersecurity and data protection policies.
- Maintaining operational knowledge bases, technical documentation, and support procedures.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Higher vocational training in a relevant discipline and 4 years' post-related experience. Acceptable alternatives: secondary education and 6 years' post-related experience, or an equivalent education combined with an appropriate amount of relevant, professional experience.
- Good understanding of IT service management principles (incident, problem, and change management) is an asset.
- Ability to multi-task, manage time and work effectively under pressure while producing high-quality products under short-notice deadlines.
- Ability to prepare clear, structured technical reports to support operational and management decision-making.
- Ability to work in a structured and service-oriented IT support environment.

Specific Qualifications

- Experience in database administration in relational database environments (e.g. Oracle, SQL Server, or equivalent).
- Experience in SQL development, including data querying, data extraction, and data validation activities.
- Experience in database performance monitoring, maintenance, backup, recovery, and data integrity management.
- Experience in application support, including incident analysis, troubleshooting, and resolution in complex IT environments.
- Ability to analyse system and data issues, identify root causes, and implement or coordinate effective corrective actions.
- Ability to work independently, take initiative, and manage priorities in a structured and reliable manner.
- Strong coordination skills, with the ability to collaborate effectively with technical teams, service desk functions, and end users.
- Strong communication skills, with the ability to explain technical issues clearly to non-technical users in a multinational environment.
- Experience in delivering user support, guidance, and knowledge transfer activities.

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

- Working knowledge of integrated logistics support systems like the Integrated Logistic Information and Automated System (ILIAS), Programme Integrated Logistics System (PILS) or NDSS.

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

- N/A



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

Technicien(ne) principal(e) [soutien des applications]

Grade : 14:B6

Poste n° : LN-29

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	12 juin 2026		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia		Code poste :	A6212

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire fournit des services de soutien de système concernant principalement l'activité des utilisateurs du système logistique intégré [actuellement : le système de soutien des dépôts de l'OTAN (NDSS)]. Il/Elle exécute plus précisément les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- fournir des services de soutien des applications dans le cadre de l'environnement des systèmes logistiques intégrés ;
- contribuer à la disponibilité, à la fiabilité, aux résultats et à l'amélioration continue des services de soutien des applications en appui des utilisateurs opérationnels ;
- aider à identifier, à analyser et à mettre en œuvre des solutions techniques pour répondre aux besoins des utilisateurs et des systèmes ;
- aider à la coordination entre les utilisateurs finaux, les équipes techniques et les parties prenantes dans un contexte opérationnel multinational ;
- aider à effectuer les essais des systèmes, à valider et à mettre en œuvre de manière contrôlée les modifications approuvées ;
- tenir à jour la documentation technique, les procédures opérationnelles et les supports d'orientation destinés aux utilisateurs ;
- aider à la gestion des incidents et à la résolution des demandes de service ;
- se tenir au courant des techniques modernes concernant les matériels, les logiciels et les systèmes d'application en cours d'utilisation ;
- effectuer des déplacements de service selon les besoins, conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN ;
- 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

- administrer et tenir à jour des bases de données en appui de l'environnement des systèmes logistiques intégrés ;
- assurer le suivi des performances, de la disponibilité et de l'intégrité des bases de données, ainsi que du traitement des opérations ;
- veiller à la cohérence, à la qualité, à l'intégrité et à la disponibilité des données dans l'ensemble des environnements opérationnels ;
- effectuer des activités relatives à la sauvegarde, à la récupération et à la gestion de la continuité des bases de données ;
- gérer les échanges d'opérations et la synchronisation des données entre les bases de données et les systèmes connectés ;
- élaborer et tenir à jour des requêtes SQL (langage de requête structuré), des scripts, des procédures stockées et des utilitaires de soutien de bases de données ;
- fournir, par l'intermédiaire de la fonction du bureau d'assistance, un soutien de premier et deuxième niveaux pour ce qui concerne les applications et les bases de données ;
- intervenir en cas d'incidents, de problèmes et de demandes d'assistance par les utilisateurs, en veillant à ce qu'ils soient résolus en temps utile ou à ce qu'ils soient transmis à l'échelon supérieur de façon appropriée ;

- diagnostiquer les problèmes liés aux applications et aux bases de données, et coordonner les mesures correctives avec les équipes techniques compétentes ;
- aider à la publication des versions des applications, aux mises à jour de la configuration et aux activités de déploiement ;
- aider aux processus de transformation, de migration, de téléchargement, d'extraction et de rapprochement des données ;
- soutenir la gestion de l'accès des utilisateurs et contribuer à l'application des politiques générales de cybersécurité et de protection des données ;
- tenir à jour les bases de connaissances opérationnelles, la documentation technique et les procédures de soutien.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Formation professionnelle supérieure dans une discipline pertinente, assortie de quatre ans d'expérience en lien avec le poste. Autres formations ou expérience acceptables : études secondaires assorties de six ans d'expérience en lien avec le poste, ou formation équivalente combinée à une expérience professionnelle suffisante et pertinente.
- Une bonne compréhension des principes de gestion des services informatiques (gestion des incidents, des problèmes et du changement) constitue un atout.
- Aptitude à mener plusieurs tâches de front, à gérer le temps et à travailler efficacement sous pression tout en fournissant des prestations de grande qualité dans de brefs délais.
- Aptitude à élaborer des rapports techniques clairs et structurés en appui de la prise de décisions opérationnelles et de gestion.
- Aptitude à travailler dans un environnement de soutien informatique structuré et axé sur les services.

Qualifications particulières

- Expérience de l'administration de bases de données dans des environnements de bases de données relationnelles (p. ex. Oracle, SQL Server ou équivalent).
- Expérience du développement SQL, ce qui comprend des activités d'interrogation, d'extraction et de validation de données.
- Expérience en matière de suivi des performances des bases de données, de maintenance, de sauvegarde, de récupération et de gestion de l'intégrité des données.
- Expérience du soutien d'applications, ce qui comprend l'analyse, le dépannage et la résolution d'incidents dans des environnements informatiques complexes.
- Aptitude à analyser les problèmes liés aux systèmes et aux données, à identifier les causes premières et à mettre en œuvre ou coordonner les mesures correctives efficaces.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à prendre des initiatives et à gérer les priorités de manière structurée et fiable.
- Solides compétences en matière de coordination, assorties d'une aptitude à collaborer efficacement avec les équipes techniques, les fonctions du service d'assistance et les utilisateurs finaux.
- Solide aptitude à communiquer et aptitude à expliquer clairement les problèmes techniques à des utilisateurs ne disposant pas de connaissances techniques dans un environnement multinational.
- Expérience de l'exécution d'activités de soutien aux utilisateurs, d'orientation et de transfert de connaissances.

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 pratique de systèmes de soutien logistique intégré tels que le système automatisé d'information logistique intégré (ILIAS), le système logistique intégré du programme (PILS) ou le système NDSS.

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

- S.O.