



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

Senior Technician (ALIS Technical Support)

Grade: 14:B6

Post No.: IT-187

Original:	English		Clearance:	NATO SECRET
Date validated:	21 April 2026		Duty Location:	Sigonella, ITA
Validated by:	A. Stoia		Job Code:	A622

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for monitoring, developing and assisting in the administration of Information Systems and Applications as well as assisting in analysing, designing and implementing new Information System (IS) projects. More precisely, the incumbent is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Operating Information Technology (IT) equipment and systems supported by the Section, in accordance with defined standards and methods.
- Assisting end users and local administrators in the installation, technical operation and troubleshooting of systems and applications.
- Preparing a Project Initiation Document (PID), including the estimation of time and resources necessary for each project assigned, taking into consideration other priorities and available resources.
- Monitoring the plan by measuring results against the prescribed objectives and taking corrective action where the plan requires amendment.
- Monitoring systems and eBusiness applications availability and transaction traffic.
- Supervising and monitoring electronic transactions, data flow between the eBusiness solutions, ensuring that transmitted messages are sent, received, safeguarded, and correctly routed.
- Assisting in the administration of Enterprise Resource Planning (ERP), Microsoft and Oracle database server software and systems.
- Registering, analysing and reporting system and application failures to the direct supervisor.
- Maintaining the library of technical documentation related to application and systems support.
- Supporting system recovery and data transmission in case of system failure.
- Performing 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

- Assisting in technically supporting the AGS Logistics Information System (ALIS), the NSPA ERP system, business portals, the Electronic Data Interchange (EDI) related environments and the business partners, including the operations and security aspects, systems support, the Relational Database Management Systems (RDBMS) support and providing support to business partners (customers & contractors) as well as to internal managers.

- Assisting in technically supporting end-user and providing training to NATO AGS Force (NAGSF) personnel and NSPA Support Integration Branch at NAGSF Main Operating Base (MOB), for the AGS Logistics Information System (ALIS) functional and technical aspects.
- Overseeing the professional operation of the IT system components, in particular the aspects of reliability, availability, performance, documentation, monitoring, quality and technical support.
- Developing and assessing the technical aspects of Engineering Change Proposals (ECPs) related to the ALIS platform and ensuring all relevant impact areas are adequately covered.
- Engaging with external contractors and suppliers in the implementation of system modifications and changes.
- Developing and maintaining modules in support of the eBusiness solutions of the Section.
- Investigating and resolving combined hardware/software/telecommunications problems, including complex integration issues between several software products including Commercial Off-the-Shelf (COTS) as well as bespoke components.
- Designing, developing, documenting and conducting individual and integrated system testing of existing and new software components, including validation.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Complete secondary school or equivalent education.
- Experience in the Information System (IS) field, and more particularly in development and systems administration.
- Good knowledge in the area of eBusiness and web technologies, including the standards applicable and the software/hardware environments and architecture used in implementing them.
- Experience in providing support in an IT/IS customer-oriented support environment.
- Ability to communicate clearly, especially under stress and tension.
- Demonstrated organisational and interpersonal capabilities so as to successfully work as a member of multi-national/multi-disciplinary teams (including consultants), dealing with complex, interrelated technical issues.
- Proven ability to prepare, write and maintain technical system documentation.
- Ability to support systems/technical environments managed by other personnel.

Specific Qualifications

- Functional and technical knowledge of the main modules of SAP and practical experience in Advanced Business Application Programming (ABAP/4).
- Experience with the Microsoft development tools: C#, .NET Framework and Structured Query Language (SQL) in an environment consisting of Microsoft and Oracle servers and systems.
- Experience with web technologies, including the security and architecture aspects.

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

- Experience in operating and supporting EDI systems.
- Knowledge of logistics concepts.

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 might be required to work on-site or on duty travel during non-standard business hours including shifts, weekends and national holidays to respond to off-hours incidents or to support NAGSF approved operations/missions.



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

Technicien(ne) principal(e) (soutien technique ALIS)

Grade : 14:B6

Poste n° : IT-187

Original :	Anglais	Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	21 avril 2026	Lieu d'affectation :	Sigonella, ITA
Validé par :	A. Stoia	Code poste :	A622

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire suit et met au point des systèmes d'information et d'applications et aide à les administrer. Il/Elle contribue également à l'analyse, à la conception et à la mise en œuvre de nouveaux projets informatiques. Il/Elle exécute plus précisément les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- exploiter des matériels et des systèmes informatiques soutenus par la section, conformément aux normes et aux méthodes définies ;
- aider les utilisateurs finaux ainsi que les administrateurs locaux pour ce qui est de l'installation, de l'exploitation technique et de la détection des pannes de systèmes et d'applications ;
- établir un document d'initialisation de projet contenant notamment une estimation des délais et des ressources nécessaires pour chaque projet qui lui est affecté, en tenant compte des autres priorités et des ressources disponibles ;
- suivre l'exécution du plan en mesurant les résultats par rapport aux objectifs définis et prendre des mesures correctives dans les cas où le plan doit être modifié ;
- suivre la disponibilité des systèmes et des applications de commerce électronique, ainsi que l'acheminement des transactions ;
- superviser et suivre les transactions électroniques ainsi que les flux de données entre les solutions de commerce électronique, en veillant à ce que les messages transmis soient envoyés, réceptionnés, sauvegardés et acheminés correctement ;
- aider à l'administration des logiciels et des systèmes de serveurs de bases de données liés au progiciel de gestion intégrée (PGI), à Microsoft et à Oracle ;
- enregistrer et analyser les défaillances des systèmes et des applications et en rendre compte à son/sa supérieur(e) hiérarchique direct(e) ;
- tenir la bibliothèque regroupant la documentation technique relative au soutien des applications et des systèmes ;
- fournir un soutien pour ce qui est de la restauration de systèmes et de la transmission des données en cas de défaillance des systèmes ;
- 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

- aider à assurer le soutien technique du système d'information logistique de la capacité alliée de surveillance terrestre (AGS) [système ALIS], du PGI de la NSPA, des portails opérationnels, des environnements d'échanges de données informatisés (EDI) connexes et des partenaires de travail, ce qui comprend les aspects liés à l'exploitation et à la sécurité, le soutien des systèmes, le soutien des systèmes de gestion de bases de données relationnelles et la fourniture d'un soutien aux partenaires de travail (clients et prestataires) ainsi qu'aux gestionnaires internes ;

- aider à fournir un soutien technique aux utilisateurs finaux et dispenser au personnel de la Force OTAN de l'AGS (NAGSF) ainsi qu'à la Branche "intégration du soutien" de la NSPA, située sur la base d'opérations principale de la NAGSF, une formation concernant les aspects fonctionnels et techniques du système ALIS ;
- superviser l'exploitation professionnelle des composantes du système informatique, en particulier les aspects relatifs à la fiabilité, à la disponibilité, aux performances, à la documentation, à la surveillance, à la qualité et au soutien technique ;
- mettre au point et évaluer les éléments techniques des propositions de modification technique relatives à la plate-forme ALIS et veiller à ce que tous les domaines touchés soient convenablement pris en compte ;
- s'engager avec les titulaires de marché et les fournisseurs externes à mettre en œuvre les modifications et les changements à apporter au système ;
- élaborer et tenir à jour des modules en soutien des solutions de commerce électronique de la section ;
- étudier et résoudre les problèmes combinés de logiciels, matériels et télécommunications, ce qui comprend les questions complexes d'intégration entre plusieurs produits logiciels, dont les composants du commerce, ainsi que des composants sur mesure ;
- concevoir, mettre au point, documenter et mener des essais individuels et intégrés par système pour les composants logiciels existants et nouveaux, et en assurer notamment la validation.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Études secondaires complètes ou formation équivalente.
- Expérience dans le domaine des systèmes d'information, et plus particulièrement dans le domaine du développement et de l'administration de systèmes.
- Bonnes connaissances dans les domaines du commerce électronique et des technologies s'appuyant sur le web, 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.
- Expérience du soutien dans un environnement de soutien informatique axé sur le client.
- Aptitude à communiquer avec clarté, particulièrement dans des circonstances difficiles et sous pression.
- Aptitude confirmée dans le domaine de l'organisation et en matière de relations humaines, permettant de travailler avec succès en tant que membre d'équipes multinationales et pluridisciplinaires (qui peuvent inclure des consultants) traitant de sujets techniques complexes et interdépendants.
- Aptitude confirmée à compiler, à rédiger et à tenir à jour une documentation technique relative aux systèmes.
- Aptitude à soutenir des systèmes et des environnements techniques gérés par d'autres membres du personnel.

Qualifications particulières

- Connaissance fonctionnelle et technique des principaux modules SAP et expérience pratique de la programmation en langage ABAP/4 (*Advanced Business Application Programming*).
- Expérience des outils de développement Microsoft : C#, .NET Framework et Structured Query Language (SQL) dans un environnement composé de serveurs et de systèmes Microsoft et Oracle.
- Expérience des technologies s'appuyant sur le web, notamment des aspects liés à la sécurité et à l'architecture.

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

- Expérience de l'exploitation et du soutien de systèmes d'EDI.
- Connaissance des concepts logistiques.

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 pourrait être appelé(e) à devoir travailler sur site ou en déplacement de service en dehors des heures de bureau, et notamment en travail posté ainsi que les week-ends et les jours fériés, pour pouvoir intervenir en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales ou en appui d'opérations ou missions approuvées de la NAGSF.