NATO Support and Procurement Agency (NSPA)

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

Senior Technician

Grade: 14:B6

Post Nos.: IT-175,179

Original:	English	|	*Clearance:*	COSMIC TOP SECRET
Date validated:	6 March 2026	|	*Duty Location:*	Sigonella, ITA
Validated by:	A. Stoia	|	*Job Code:*	A621

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Executing studies, as assigned, to determine the cost/benefits and feasibility of developing/deploying improved systems and/or rationalising existing systems.
- Monitoring the Configuration Management (CM) aspects of hardware, software and associated documentation and reporting discrepancies to the Senior Technical Officer (Team Leader).
- Executing project plans, including the monitoring/measuring of results against prescribed objectives, and taking corrective actions as required.
- Conducting meetings with representatives to plan future activities, report progress, resolve problems and to obtain the appropriate approval for each stage of project development.
- Ensuring that trouble tickets requiring engineering support or support from external service technicians are properly handled, monitoring progress and taking actions to ensure that progress continues until the trouble tickets are closed.
- Operating and maintaining various components of the Alliance Ground Surveillance (AGS) technical environment, such as Servers, Workstations and other related IT equipment.
- Following maintenance on equipment out of warranty or under contract and ensuring problem resolution follow-up, and ensuring that reporting to upper management is provided, as required.
- Performing Travel on Duty (TDY) as required, in line with the NATO Civilian Personnel Regulations (NCPRs).
- 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

- Keeping up-to-date with modern techniques appropriate to the equipment, software and applications systems in current use.
- Executing, as assigned by the Senior Technical Officer (Team Leader), the management, engineering, configuration, maintenance and operation of selective parts of the AGS Systems, including in particular the aspects of installation, reliability, availability, performance, security, documentation, monitoring and quality.
- Analysing the AGS Information Technology (IT) and Information Systems (IS) engineering needs; designing architecture; designing and implementing IT solutions; overseeing consultants and junior staff as required; implementing/programming IT hardware and software solutions, following up designs, controlling and certifying installations, maintaining and documenting the AGS components.
- Evaluating and/or making recommendations for selecting required off-the-shelf IT components, software and utility programs, configuring and implementing such components.

- Developing and documenting procedures for use within the AGS Support Group.
- Ensuring at all times that NSPA and the Lifecyle AGS Security Accreditation Board (LASAB) security regulations are followed in all activities in the networking and systems area, and reporting any security incidents immediately to the Chief of Section.
- 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.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- University degree (preferably in computer sciences) or equivalent education.
- A minimum of five years of experience in the information systems field, of which at least three years in an IT/IS technical field dealing with Red Hat Enterprise Linux (RHEL) server Operating System and the whole technology suite required to manage and operate them in complex, security-critical environments (RHEL server, workstation, satellite and insight).
- Broad technical background in the area of IT.
- 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 analyze 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

- Very good knowledge of VMWare ESXi, VSphere and knowledge of other VMWare technologies.
- Very good knowledge of OpenLDAP.
- Good IT architecture and design knowledge: Databases, Operating Systems, Networks, Cloud, Unified Communications, Recovery, Backup, Federation and Identity Management.
- Proven ability to translate a strategy into actionable and measurable items.
- Good knowledge of IT security concepts and their implementation.

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 irregular hours on occasion to reach problem resolutions and to carry a communication device on team rotation basis in order to respond to off-hours incidents as required.

Agence OTAN de Soutien et d'Acquisition (NSPA)

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

Technicien(ne) principal(e)

Grade : 14:B6

Postes n^{os} : IT-175, 179

Original :	Anglais	|	*Habilitation :*	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	6 mars 2026	|	*Lieu d'affectation :*	Sigonella, ITA
Validé par :	A. Stoia	|	*Code poste :*	A621

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire exécute les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- effectuer des études, conformément aux instructions qui lui sont données, en vue de déterminer le rapport coûts-avantages et la faisabilité de l'élaboration et de la mise en œuvre de systèmes perfectionnés ou de la rationalisation de systèmes existants ;
- suivre les aspects liés à la gestion de la configuration des matériels, des logiciels et de la documentation associée, et signaler les anomalies au/à la responsable technique principal(e) [chef d'équipe] ;
- exécuter les plans relatifs aux projets, notamment en contrôlant et en mesurant les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis et en prenant des mesures correctives selon les besoins ;
- 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 nécessaire à chaque stade du développement des projets ;
- veiller au bon traitement des tickets de dépannage nécessitant un soutien en matière d'ingénierie ou le recours à des techniciens extérieurs, suivre l'avancement du traitement et faire le nécessaire pour qu'il se poursuive jusqu'à ce que les problèmes soient réglés ;
- assurer l'exploitation et la maintenance de divers composants de l'environnement technique de la capacité alliée de surveillance terrestre (AGS), comme les serveurs, les postes de travail et d'autres équipements informatiques connexes ;
- suivre la maintenance des équipements qui ne sont plus sous garantie ou qui font l'objet d'un contrat et veiller au suivi de la résolution des problèmes ainsi qu'à ce que des rapports soient présentés aux échelons supérieurs selon les besoins ;
- effectuer des déplacements de service selon les besoins, conformément au Règlement du personnel civil de l'OTAN ;
- 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

- se tenir au courant des techniques modernes liées aux matériels, aux logiciels et aux systèmes d'applications actuellement utilisés ;
- assurer, conformément aux instructions qui lui sont données par le/la responsable technique principal(e) [chef d'équipe], la gestion, l'ingénierie, la configuration, la maintenance et l'exploitation de certaines parties des systèmes de l'AGS, ce qui comprend en particulier les aspects suivants : installation, fiabilité, disponibilité, performances, sécurité, documentation, suivi et qualité ;
- analyser les besoins de l'AGS en matière d'ingénierie des technologies et des systèmes d'information ; assurer la conception de leur architecture ; concevoir et mettre en œuvre des solutions informatiques ; superviser, en fonction des besoins, les consultants et le personnel subalterne ; assurer la mise en œuvre et la programmation des solutions tant pour le matériel que pour les logiciels informatiques ; assurer le suivi des travaux de conception ; contrôler et certifier les installations ; assurer la maintenance des composants de l'AGS et tenir la documentation correspondante ;
- évaluer les composants informatiques, logiciels et programmes utilitaires du commerce ou formuler des recommandations permettant de sélectionner les produits requis ainsi que configurer et mettre en œuvre ces composants ;

- élaborer et documenter les procédures à suivre par le Groupe "soutien AGS" ;
- veiller en permanence à ce que les règles de sécurité établies par la NSPA et le Bureau d'homologation de sécurité du cycle de vie de l'AGS soient appliquées à toutes les activités liées aux réseaux et aux systèmes, et rendre compte immédiatement de tout incident lié à la sécurité au/à la chef de section ;
- gérer les problèmes ou les incidents touchant les systèmes informatiques conformément aux procédures établies et aux pratiques optimales du secteur ;
- apporter un soutien aux projets menés avec d'autres organismes OTAN ;
- aider à la transposition des besoins sous forme de services informatiques d'entreprise.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures (de préférence en informatique) ou formation équivalente.
- Au minimum cinq années d'expérience dans le domaine des systèmes d'information, dont au moins trois ans dans un domaine technique de l'informatique ou des systèmes d'information se rapportant au système d'exploitation de serveur Red Hat Enterprise Linux (RHEL) et traitant de l'ensemble des technologies nécessaires à sa gestion et à son exploitation dans des environnements complexes où la sécurité est un facteur critique (RHEL Server, Workstation, Satellite et Insight).
- Expérience technique étendue en informatique.
- 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

- Très bonne connaissance de l'hyperviseur ESXi de VMWare, des produits VSphere et connaissance d'autres technologies VMWare.
- Très bonne connaissance de OpenLDAP.
- Bonne connaissance de l'architecture et de la conception informatiques : bases de données, systèmes d'exploitation, réseaux, "nuage", télécommunications unifiées, récupération, sauvegarde, fédération de réseaux et gestion d'identités.
- Aptitude confirmée à concrétiser une stratégie sous la forme d'éléments réalisables et mesurables.
- Bonne connaissance des concepts de sécurité informatique et de leur mise en œuvre.

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, en fonction des besoins, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.