



INFRASTRUCTURE AND SERVICE DELIVERY DIVISION, Central Infrastructure Branch, Data Centre, Network & IT Security Section

Systems Engineer (UC / VTC)

Grade: 15:A2

Post No.: IS-79

Original:	English		Clearance:	COSMIS TOP SECRET
Date validated:	12 August 2026		Duty Location:	Capellen, LUX
Validated by:	A. Stoia		Job Code:	A622

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Section and is responsible for executing a range of systems engineering functions. More precisely, the incumbent is responsible for executing the following functions:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Implementing and supporting NSPA Unified Communication (UC) & Video Teleconferencing (VTC) Systems, including Voice, Video, and Collaboration tools.
- Ensuring high-quality standards for UC and VTC while maintaining customer satisfaction.
- Preparing, planning, and executing project plans, including monitoring and measuring results against prescribed objectives, and ensuring corrective actions are taken when necessary.
- Reviewing existing NSPA UC & VTC and making recommendations for improvements on a regular basis.
- Conducting studies to determine the cost/benefits and feasibility of developing and deploying UC & VTC solutions.
- Writing reports with justified recommendations for UC & VTC and support requirements based on study results.
- Maintaining and operating all components of the UC and VTC services.
- Identifying, analysing, and resolving vulnerabilities in UC and VTC services.
- Gathering usage statistics, ensuring costs are well planned, and providing advice on surpassing planned levels.
- Monitoring and measuring results against objectives, ensuring corrective actions are taken as required.
- Writing Statements of Work (SOWs) and Requests for Proposals (RFPs), and monitoring contractor performance to ensure contractual conditions are met.
- 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

- Designing, developing, implementing, and maintaining NSPA UC & VTC solutions to facilitate effective communication, including video conferencing, instant messaging, and telephony.
- Configuring and managing NSPA UC & VTC to ensure the proper operation of voice, video, and collaboration tools.
- Serving as the Subject Matter Expert (SME) for all technical requirements, risks, and issues related to NSPA UC & VTC.
- Converting user requirements for UC & VTC into engineering specifications, defining product documentation, such as Statements of Work (SOW) and technical specifications.
- Ensuring compliance with NSPA and NATO Office of Security (NOS) security regulations and practices in all operational activities.

- Detecting and resolving security violations, and enhancing security measures to prevent identified failures in coordination with IS security staff.
- Monitoring contractor performance to ensure adherence to technical contractual conditions, proposing necessary corrective actions, and managing and coordinating efforts to resolve discrepancies and disputes.
- Maintaining, operating, and redesigning existing UC & VTC systems to ensure timely updates that align with industry advancements while keeping the infra secure.
- Analysing and responding to UC & VTC software and hardware vulnerabilities and applying appropriate security patches.
- Staying current with modern UC & VTC solutions relevant to the current and future needs of NSPA.
- Performing pre-event checks, technical rehearsals, equipment configuration, system validation, and room readiness verification to ensure seamless Conference Centre operations.
- Providing real-time technical and logistical support during meetings, including rapid troubleshooting of voice, video, VTC, AV interpretation, recording, presentation, network-related and collaboration system issues, with the objective of minimising disruption and maintaining secure communications.
- Maintaining sufficient practical knowledge of IS-007 (System Engineer) and IS-013 [Technician (Unified Communications) Conference Centre duties to assume those functions at short notice, including user support, equipment setup, room operation, incident handling, coordination with contractors, and escalation to the Chief of Section or other responsible staff when required.
- Ensuring that NSPA and NATO Office of Security regulations and procedures are applied during all Conference Centre operations, including classified and sensitive meetings, and reporting any security-related incident or deficiency through the appropriate chain of command.
- Maintaining Conference Centre technical readiness by identifying equipment, configuration, procedural, training, contractor performance, or security gaps and recommending corrective or improvement actions.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- A Bachelor's level qualification from a nationally recognised/certified University in a related discipline and 2 years' post-related experience. Alternatively, the lack of a Bachelor's level qualification may be compensated by the demonstration of a candidate's particular abilities or experience that is/are of interest to the Agency, and include at least 6 years' extensive and progressive expertise in duties related to the function of the post.
- Self-motivated with an ability to work independently and prepare logical and clear reports for management decision-making.
- Proven methodical and engineering approach to work.
- Very good analytical, written, communication skills and the ability to conduct complex operational, compliance and performance assessments, including the ability to effectively engage with technical and non-technical stakeholders, including technicians and managers.
- Sound digital literacy with experience in using office automation systems and software applications, e.g. Microsoft Office Suite (Word, Excel, and PowerPoint).

Specific Qualifications

- Demonstrated expertise in designing and managing UC & VTC components, including voice, video, and collaboration tools and systems.
- Comprehensive knowledge of managing, implementing, and troubleshooting techniques and procedures for UC & VTC.
- Strong knowledge of Information System (IS) architecture and design principles specific to UC & VTC
- Ability to maintain a technological watch to proactively identify and propose continuous innovation opportunities.
- Cisco Certified Network Professional Collaboration certification.

LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's official languages are English and French. The work of this post requires fluency in French, while working knowledge of English is required.

DESIRABLE QUALIFICATIONS

- ITIL certification
- Microsoft Teams certification

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.
- Possessing honesty with a positive 'can-do' attitude and spirit of cooperation; good interpersonal skills and team work spirit toward established objectives.

ADDITIONAL INFORMATION

- The incumbent of this post will be required to work on-site or remotely non-standard business hours and during weekends and national holidays to perform ad-hoc support and to perform on-call duty, carrying then a communication device on a team rotation basis in order to respond to off-hours incidents when required.



DIVISION "INFRASTRUCTURE ET PRESTATION DE SERVICES", Branche "infrastructure centrale", Section "centre de traitement de données, réseau et sécurité informatique"

Ingénieur(e) système (télécommunications unifiées/visioconférence)

Grade : 15:A2

Poste n° : IS-79

Original :	Anglais	Habilitation :	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	12 août 2026	Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia	Code poste :	A622

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de section, le/la titulaire exécute une série de fonctions dans le domaine de l'ingénierie des systèmes. Le/La titulaire exerce plus précisément les fonctions suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- mettre en œuvre les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence de la NSPA, notamment les outils de communication vocale, vidéo et de collaboration, et en assurer le soutien ;
- veiller au respect de normes de qualité élevées pour les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence, tout en veillant à la satisfaction du client ;
- préparer, planifier et mettre en œuvre des plans relatifs à des projets, notamment en surveillant et en évaluant les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis et en veillant à ce que des mesures correctives soient prises si nécessaire ;
- analyser les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence de la NSPA existants et formuler régulièrement des recommandations d'amélioration ;
- réaliser des études en vue de déterminer les coûts et avantages ainsi que la faisabilité du développement et de la mise en service de solutions de télécommunications unifiées et de visioconférence ;
- rédiger des rapports, accompagnés de recommandations étayées de justifications, concernant les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence, et des demandes de soutien découlant des résultats des études ;
- assurer la maintenance et l'exploitation de tous les composants des services de télécommunications unifiées et de visioconférence ;
- recenser, analyser et corriger les vulnérabilités des systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence ;
- recueillir les données relatives à l'utilisation des systèmes, veiller à ce que les coûts soient bien planifiés et fournir des avis en cas d'utilisation supérieure au niveau prévu ;
- surveiller et évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs définis, en veillant à ce que des mesures correctives soient prises si nécessaire ;
- rédiger des cahiers des charges et des appels d'offres et contrôler les prestations des titulaires de marché pour s'assurer du respect des conditions contractuelles.
- 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

- concevoir, élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour les solutions de télécommunications unifiées et de visioconférence de la NSPA afin de faciliter la communication, notamment la visioconférence, la messagerie instantanée et la téléphonie ;
- configurer et gérer les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence de la NSPA afin de veiller au bon fonctionnement des outils de communication vocale, de vidéo et de collaboration ;
- jouer le rôle d'expert(e) sectoriel(le) pour tous les besoins, risques et questions techniques liés aux systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence de la NSPA ;
- traduire les besoins des utilisateurs en matière de télécommunications unifiées et de visioconférence en exigences techniques et définir la documentation relative aux produits (p. ex. cahiers des charges, spécifications techniques) ;
- veiller au respect des règlements et pratiques en matière de sécurité de la NSPA et du Bureau de sécurité de l'OTAN pour toutes les activités opérationnelles ;

- détecter et régler les cas de violation des règles de sécurité ; améliorer les mesures de sécurité afin de prévenir les cas de défaillance connus, et ce, en coordination avec le personnel chargé de la sécurité de la Division "infrastructure et prestation de services" (IS) ;
- contrôler les prestations des titulaires de marché afin de veiller au respect des exigences techniques contractuelles, proposer les mesures correctives nécessaires, et gérer et coordonner les mesures destinées à régler les anomalies et les litiges ;
- tenir à jour, exploiter les systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence existants et revoir leur conception afin de veiller à ce que les mises à jour soient effectuées en temps opportun et alignées sur les avancées de l'industrie tout en veillant à la sécurité de l'infrastructure ;
- analyser les vulnérabilités des logiciels et des matériels des systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence et y apporter une réponse, et appliquer les correctifs de sécurité appropriés ;
- se tenir au courant des solutions de télécommunications unifiées et de visioconférence adaptées aux besoins actuels et futurs de la NSPA ;
- en amont des événements, effectuer des vérifications et des répétitions techniques, configurer le matériel, valider les systèmes et vérifier l'état de préparation des salles, afin de veiller au bon déroulement des activités menées dans le centre de conférences ;
- assurer le soutien technique et logistique en temps réel pendant les réunions, ce qui comprend le dépannage rapide de problèmes liés aux systèmes de communication vocale et vidéo, de visioconférence, d'interprétation, d'enregistrement, de présentation, de réseaux et de collaboration, dans le but de limiter au maximum les perturbations et de garantir la sécurité des communications ;
- maintenir un niveau de connaissance suffisant des responsabilités des titulaires des postes IS-007 [ingénieur(e) système] et IS-013 [technicien(ne) (télécommunications unifiées)] pour être en mesure d'exercer ces fonctions dans des délais courts, ce qui comprend le soutien des utilisateurs, la configuration du matériel, l'utilisation des salles, le traitement des incidents, la coordination avec les titulaires de marché et la remontée des informations au/à la chef de section ou à d'autres responsables, selon les besoins ;
- veiller à ce que les règlements et les procédures en matière de sécurité de la NSPA et du Bureau de sécurité de l'OTAN soient appliqués pendant toutes les activités menées au centre de conférences, notamment lors des réunions portant sur des contenus sensibles ou classifiés, et signaler tout incident ou défaillance relatifs à la sécurité par la voie de la chaîne de commandement appropriée ;
- maintenir l'état de préparation du centre de conférences en déterminant le matériel, la configuration, les procédures et les formations nécessaires, ainsi que les résultats attendus des titulaires de marché, ou en décelant les défaillances en matière de sécurité, et recommander des mesures correctives ou des améliorations.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Diplôme d'études supérieures de premier cycle dans une discipline pertinente, délivré par un établissement reconnu ou certifié au niveau national, et deux années d'expérience dans un domaine lié au poste. Un(e) candidat(e) peut compenser l'absence de diplôme d'études supérieures de premier cycle s'il/si elle démontre des capacités ou une expérience particulières présentant un intérêt pour l'Agence, assorties de compétences approfondies acquises progressivement (au moins six années durant) dans des fonctions en rapport avec celles de ce poste.
- Aptitude à se motiver, à travailler de façon indépendante et à rédiger des rapports logiques et clairs pour permettre la prise de décisions de gestion.
- Approche technique et méthodique confirmée du travail à effectuer.
- Très bonnes compétences en matière d'analyse, de rédaction et de communication, et aptitude à mener des évaluations complexes dans les domaines opérationnel, de la conformité et des performances, aptitude à traiter efficacement avec des parties prenantes techniques et non techniques, notamment des techniciens et des gestionnaires.
- Solide maîtrise des outils numériques assortie d'une expérience de l'utilisation des systèmes et des logiciels de bureautique [p. ex. la suite MS Office (Word, Excel et PowerPoint)].

Qualifications particulières

- Compétences confirmées en matière de conception et de gestion de composantes de solutions de télécommunications unifiées et de visioconférence, ce qui comprend les outils et systèmes de communication vocale et vidéo et de collaboration.
- Connaissance approfondie de techniques et de procédures de gestion, de mise en œuvre et de dépannage des systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence.
- Solides connaissances de l'architecture des systèmes d'information et des principes de conception propres aux systèmes de télécommunications unifiées et de visioconférence.

- Aptitude à assurer une veille technologique afin de détecter et de proposer des possibilités d'innovation continue de manière proactive.
- Certification "Cisco Certified Network Professional Collaboration".

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. Une bonne maîtrise du français est nécessaire pour le travail effectué à ce poste, et une connaissance pratique de l'anglais est nécessaire.

QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Certification relative à la bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL).
- Certification Microsoft Teams.

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.
- Honnêteté, attitude positive et volontaire et esprit de coopération ; bonnes aptitudes en matière de relations humaines et esprit d'équipe visant à la réalisation des objectifs fixés.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Le/La titulaire de ce poste devra travailler sur site ou à distance en dehors des heures de bureau, ainsi que pendant les week-ends et les jours fériés, afin d'assurer un soutien ponctuel et un service d'astreinte, étant alors joignable par dispositif portable, conformément à un programme de rotation d'équipes, pour pouvoir intervenir, lorsque nécessaire, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.