



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

Senior Technician

Grade: 14:B6

Posts Nos.: IT-177,178

Original:	English		Clearance:	COSMIC TOP SECRET
Date validated:	03 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 the operation of the Alliance Ground Surveillance (AGS) Information System (IS) networking and telecommunications environment, including all aspects of reliability, availability, performance, documentation, monitoring, reporting and quality under the authority of the direct supervisor.
- Providing feasibility studies to determine the cost-benefits of new implementations.
- Maintaining and documenting the AGS networks and Systems, and assisting in resolving problems or incidents that affect Information Technology (IT) systems in accordance with established procedures and industry best practice.
- Maintaining all components of the network in a professional and standard way, by using a state-of-the-art configuration management system and best industry practices, and thereby ensuring that all configurations are documented at all times and in line with the actual situation.
- Executing and coordinating work as described by Service Level Agreements (SLAs) with the goal to accurately deliver the SLA services.
- Monitoring the network utilisation (i.e. tune collection criteria, gathering usage data, drawing up/analysing statistics), ensuring that the agreed level of service for telecommunications and network are provided, advising immediately in writing the Chief of Section of any deviation.
- Preparing and executing small and mid-size IT projects in various environments in accordance with the NSPA Project Initiation Document (PID), actively ensuring that technical, user acceptance/satisfaction and costs/benefits aspects are properly addressed.
- Maintaining up-to-date knowledge of the evolutions and trends of various IT segments and making recommendations for cost avoidance and on the type of material, software and system that meets the customer requirements.
- Overseeing consultants as required, implementing hardware and software solutions, including web application systems, following up designs, controlling and certifying installations, and maintaining/documenting specified systems as assigned.
- Performing Travel on Duty (TDY) as required, in accordance 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

- Providing network cabling activities as well as installing and replacing network outlets, and supporting all types of cabling activities related to personnel movement within the camp.

- Assisting in preparing Statements of Work (SOWs) for technical services and materials to be delivered by contractors, and ultimately verifying that delivered services meet the established performance criteria.
- Designing and/or implementing network management procedures, either autonomously or in co-operation with other staff.
- Ensuring at all times that NSPA and the 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.
- At least five years of experience in the information systems field, of which at least three years were in an IT/IS technical field dealing with designing, deploying, hosting and managing enterprise monitoring health and integrity of ICT solutions, design and maintenance of customized dashboards, implementation of custom automatic reports (covering security and configuration management).
- Broad technical background in the area of IT (including Operating System Technology, Systems Security and network sniffer devices).
- 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.
- Good understanding of Simple Network Management Protocol (SNMP) when used for automatic network monitoring, operating, etc.
- Ability to work independently, to be self-motivated and to be able to prepare logical and clear reports for management decision-making.
- 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

- Experience with technologies such as Zabbix, Puppet, Ansible, Infoblox, SNMPv3, scripting (Python, PowerShell, Bash...), Syslog and event management customisation.
- Working knowledge of REST APIs 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.



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-177, 178

Original :	Anglais	Habilitation :	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	3 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

- assurer l'exploitation de l'environnement informatique des réseaux et des télécommunications de la capacité alliée de surveillance terrestre (AGS), en tenant compte de l'ensemble des aspects relatifs à la fiabilité, à la disponibilité, aux performances, à la documentation, à la surveillance, aux comptes rendus et à la qualité, sous l'autorité du/de la supérieur(e) hiérarchique direct(e) ;
- fournir des études de faisabilité en vue de déterminer le rapport coûts-avantages de nouvelles mises en œuvre ;
- maintenir les réseaux et les systèmes de l'AGS, gérer la documentation associée et aider à résoudre les problèmes ou incidents qui touchent les systèmes informatiques, conformément aux procédures établies et aux pratiques optimales du secteur ;
- maintenir tous les composants du réseau de manière professionnelle en suivant une procédure-type, au moyen d'un système moderne de gestion de la configuration et en appliquant les pratiques optimales du secteur, veillant ainsi à ce que toutes les configurations fassent l'objet d'une documentation à tout moment et soient conformes à la réalité ;
- exécuter et coordonner les travaux tels que décrits dans les accords sur le niveau de service, avec pour objectif de fournir avec précision les services prévus au titre de ces accords ;
- suivre l'utilisation des réseaux (à savoir affiner les critères de collecte des informations, obtenir les données relatives à l'utilisation, exploiter et analyser les statistiques), veiller à ce que les niveaux de service convenus pour les télécommunications et les réseaux soient fournis et informer immédiatement par écrit le/la chef de section de toute déviation ;
- préparer et mener à bien des projets informatiques à petite et à moyenne échelle dans différents domaines conformément au document d'initialisation de projet de la NSPA, et veiller activement à ce que les aspects techniques et ceux concernant la réception par les utilisateurs et leur satisfaction, ainsi que le rapport coûts-avantages, soient correctement pris en compte ;
- se tenir au courant des évolutions et tendances caractérisant différents domaines informatiques et formuler des recommandations visant à éviter des coûts et à déterminer les types de matériels, de logiciels et de systèmes appropriés qui répondent aux exigences des clients ;
- superviser les consultants, en fonction des besoins, mettre en œuvre des solutions tant pour le matériel que pour les logiciels informatiques, ce qui comprend les applications web, suivre les projets de conception, contrôler et certifier les installations, maintenir les systèmes qui lui sont affectés, et établir la documentation s'y rapportant ;
- 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

- fournir des services de câblage de réseau, installer et remplacer des prises réseau, et soutenir tous les travaux de câblage liés aux mouvements de personnel au sein du camp ;

- aider à élaborer des cahiers des charges portant sur les services techniques et les matériels que doivent livrer les titulaires de marché et, en fin de processus, vérifier que les prestations fournies correspondent aux critères de performance fixés ;
- 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 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 dans le cadre de 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 à la conception, au déploiement, à l'hébergement et à la gestion de solutions d'entreprise destinées au contrôle de la santé et de l'intégrité des technologies de l'information et de la communication, à la conception et à la tenue de tableaux de bord personnalisés, à la mise en œuvre de comptes rendus automatiques personnalisés (couvrant la gestion de la sécurité et de la configuration).
- Expérience technique étendue dans le domaine de l'informatique (ce qui comprend la technologie des systèmes d'exploitation, de la sécurité des systèmes et des "analyseurs réseau").
- 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.
- Bonne compréhension du protocole de gestion de réseau simple (SNMP) lors de son utilisation dans, entre autres, la surveillance et l'exploitation automatiques de réseaux.
- 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.
- 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

- Expérience de technologies telles que Zabbix, Puppet, Ansible, Infoblox, SNMPv3, de l'écriture des langages de programmation (Python, PowerShell, Bash, etc.), Syslog et de la personnalisation de la gestion des événements.
- Connaissance pratique de la gestion des interfaces API REST.
- 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

- Grande intégrité et excellentes compétences en matière de 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 tant que de besoin, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.