



COMMUNICATIONS, AIR AND MISSILE DEFENCE PROGRAMME OFFICE, System Life Cycle Management Branch

Junior Technician [Distributed Information Systems (IS) Monitor]

Grade: 10:B4

Posts Nos.: LD-142,143

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	25 August 2022		<i>Duty Location:</i>	Capellen, LUX
<i>Validated by:</i>	J. Soldat		<i>Job Code:</i>	A6223

SUMMARY

The incumbent is responsible to the Chief of Branch through the Technical Officer for acting as the Programme Office's focal point for all Electronic Data Processing (EDP) related matters used by the Programme Office. More precisely, the incumbent is responsible for executing the following tasks:

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Maintaining the systems configurations according to NSPA defined Information Systems (IS) standards.
- Supporting distributed computing resources in accordance with NSPA defined guidelines and procedures.
- Maintaining an inventory of all Information Technology (IT) assets [hardware and Commercial Off-The-Shelf (COTS) software] used within the Programme Office.
- Maintaining an incident management tracking system and determining when equipment needs servicing/troubleshooting.
- Executing first level support on all hardware/software installed in the organisational element.
- Installing new hardware and software in accordance with NSPA defined standards and procedures.
- Arranging receipt of new IS material and return of old IS material from/to designated storage locations.
- Performing cabling and rewiring, connecting and re-connecting for new or relocated hardware.
- Handling requests for IT assets, deploying them, managing, initiating write-off and disposal, providing Auditors with appropriate data.
- Assisting the end-user in the development of suitable IS solutions and coordinating the implementation process.
- Customising, documenting, and controlling end-user applications and other software as needed.
- Collecting and coordinating requirements for the distributed IS planning.
- Evaluating, in coordination with the NSPA Infrastructure and Service Delivery Division (IS) and possibly with the Site Support and Security Office (AG), new hardware and software products and making recommendations concerning their usage.
- Creating/maintaining security, recovery and contingency plans for the protection of end-users' assets.
- Revising facility security requirements and assisting the Technical Officer in coordinating them with AG.
- Creating and maintaining user accounts.
- Providing data exchange services via Compact Disk (CD)/ Digital Versatile Disk (DVD) and/or Universal Serial Bus (USB) devices in accordance with NSPA IT Division guidelines. Enabling access to system resources in accordance with the user profile for new users and disabling access at the users' departure or transfer.

- Notifying the IS Division, helpdesk and network team, about all modifications to the physical network configuration, in particular for material which has been permanently removed from the network.
- Assuring the formatting of hard disks before material is being disposed off or re-distributed.
- Preparing job-related correspondence.
- Planning, preparing and giving end-user training and follow-on courses to all Programme Office personnel concerned.
- Assisting the CIS Security Inspector (CISSI) in their functions.
- Executing Travel on Duty (TDY) as required.
- 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 supporting the Programme Office internal IT systems in all system platform related aspects including Hardware, COTS software, Local Area Network (LAN), WiFi and Wide Area Network (WAN) components at NSPA as well as at the remote customer sites.
- Assisting in executing research, configuration, installation and deployment tasks for the Programme Office IT applications and assisting in defining solutions to expand these systems.
- Providing Service Desk, Support for the Programme Office IT system platform, resolving hardware problems and monitoring performance of service providers.
- Assisting in specifying and writing system solutions, operating instructions and user manuals, prescribing the use, implementation and maintenance of all Programme Office IT system platform components and their interaction.
- Executing tests and evaluations of new hard-and software in order to determine their feasibility and applicability for improving or rationalizing Programme Office IT systems.
- Interacting with end-users, providing internal guidance and giving end-users training for an efficient use of the equipment.
- Providing backup to the IT technicians within the Branch, as required.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Complete secondary school or equivalent education.
- Experience in EDP-related administrative tasks normally acquired as a Senior Clerk after three to five years in the Agency or in a similar organisation.
- Specialised training and experience in word and data processing systems, Windows Operating Systems, and application software packages, i.e. Relational Database Management Systems (RDBMS).

Specific Qualifications

- Experience in Incident Management, providing first level support, guidance, assistance and training to end-users of IS systems.
- Experience in diagnosing and resolving common problems related to web technologies, server applications through browsers by making best use of Frequently Asked Questions (FAQ) pages / knowledge-base.
- Demonstrated knowledge and experience in the administration of LAN and WAN environments, comprised of Microsoft Windows Operating Systems based Client Server environment, in particular managing users, groups and permissions in an Active Directory (AD).
- Demonstrated knowledge of Electronic Data Processing (EDP) hardware and software optimization and configuration.
- Not less than three years of practical experience in the deployment, day-to-day management and maintenance of IT Assets such as Personal Computers, printers, phones, servers and software, in a LAN or WAN and WiFi.

LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's two official languages are English and French. The work of this post is mainly conducted in English, therefore fluency in that language is essential and working knowledge of French is desirable.

DESIRABLE QUALIFICATIONS

- "Power-user" knowledge of SharePoint and web-technology.

PERSONAL CHARACTERISTICS

- Ability to deal in a diligent, efficient and tactful manner with internal non IT conversant customers. A positive "can do" and "willingness to learn" would be appreciated.
- 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 "COMMUNICATIONS ET DÉFENSE AÉRIENNE & ANTIMISSILE", Branche "gestion du cycle de vie des systèmes"

Technicien(ne) adjoint(e) [moniteur(-trice) des systèmes d'information répartis]

Grade : 10:B4

Postes n^{os} : LD-142,143

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	25 août 2022		Lieu d'affectation :	Capellen, LUX
Validé par :	J. Soldat		Code poste :	A6223

RÉSUMÉ

Responsable envers le chef de branche, par l'intermédiaire du responsable technique, le/la titulaire fait fonction de point central au sein du bureau de programme pour toutes les questions relatives à l'informatique utilisée par le bureau du programme. Il/Elle exécute plus précisément les tâches suivantes :

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- tenir à jour les configurations des systèmes conformément aux normes définies par la NSPA en matière de systèmes d'information ;
- assurer le soutien des ressources informatiques réparties conformément aux consignes et procédures définies par la NSPA ;
- tenir un inventaire de tous les moyens informatiques (matériels et logiciels du commerce) utilisés au sein du bureau de programme ;
- tenir à jour un système de suivi et de gestion d'incidents et déterminer le moment opportun pour l'entretien ou le dépannage des matériels ;
- exécuter un soutien de premier niveau pour tous les matériels et logiciels installés dans le service ;
- installer les nouveaux matériels et logiciels conformément aux normes et procédures établies par la NSPA ;
- prendre en charge les nouveaux matériels informatiques et reverser les anciens dans les emplacements de stockage prévus à cet effet ;
- effectuer le câblage et le recâblage, connecter et reconnecter les matériels neufs ou déplacés ;
- traiter les demandes de moyens informatiques, mettre ces derniers en place et en assurer la gestion, lancer des mesures de radiation des écritures et d'élimination, et fournir aux auditeurs des données appropriées ;
- aider l'utilisateur final à développer des solutions informatiques adaptées et en coordonner le processus de mise en œuvre ;
- adapter et contrôler les applications destinées aux utilisateurs finaux et les autres logiciels, selon les besoins, et établir la documentation correspondante ;
- recueillir et coordonner les besoins à prendre en compte dans le cadre de la planification des systèmes d'information répartis ;
- évaluer les nouveaux matériels et logiciels en coordination avec la Division "infrastructure et prestation de services" (IS) de la NSPA et éventuellement avec la Division "soutien des sites et sécurité" (AG), et formuler des recommandations concernant leur utilisation ;
- élaborer et tenir à jour des plans de sécurité, de reprise et de circonstance en vue d'assurer la protection des moyens des utilisateurs finaux ;
- revoir les exigences de protection des installations et aider le responsable technique à les coordonner avec AS ;
- créer et tenir à jour des comptes d'utilisateur ;
- fournir des services d'échange de données au moyen de disques compacts (CD) / de disques numériques à usages multiples (DVD) et/ou de dispositifs de stockage de données à mémoire flash (USB) conformément aux consignes de la Division IT de la NSPA ; donner aux nouveaux utilisateurs les droits d'accès aux ressources du système en fonction de leur profil d'utilisateur et désactiver ces droits lors du départ ou du transfert des utilisateurs ;
- .

- informer la Division IS, le service d'assistance et l'équipe chargée du réseau de toutes les modifications apportées à la configuration physique du réseau, en particulier dans le cas des matériels ayant été définitivement retirés du réseau ;
- effectuer le formatage des disques durs avant l'élimination ou la redistribution des matériels ;
- établir la correspondance liée à son domaine de compétence ;
- organiser, mettre au point et dispenser à tout le personnel concerné du bureau de programme des formations de niveau "utilisateur final" et de perfectionnement ;
- assister l'inspecteur de sécurité informatique dans ses fonctions ;
- effectuer des déplacements de service selon les besoins ;
- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toutes autres tâches appropriées qui lui seront assignées 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

- assurer l'administration et le soutien des systèmes informatiques internes du bureau de programme dans tous les aspects ayant trait à la plate-forme du système : matériel, logiciels du commerce, composants du réseau local, du réseau sans fil et du réseau étendu exploités à la NSPA ainsi que dans les sites clients éloignés ;
- aider à effectuer des recherches, des tâches liées à la configuration, à l'installation et au déploiement des applications informatiques du bureau de programme et aider à définir des solutions afin d'étendre ces systèmes ;
- assurer, pour la plate-forme des systèmes informatiques du bureau de programme, un service d'assistance ainsi qu'un soutien, résoudre les problèmes liés au matériel et contrôler le travail des prestataires de services ;
- aider à préciser et rédiger les solutions à retenir pour les systèmes, ainsi que les consignes d'exploitation et les manuels de l'utilisateur stipulant les modalités d'exploitation, de mise en œuvre et de maintenance de tous les composants de la plate-forme de systèmes informatiques du bureau de programme et les interactions entre ceux-ci ;
- effectuer des tests et des évaluations de nouveaux matériels et logiciels afin de déterminer s'il est possible de les utiliser et de les appliquer dans le processus d'amélioration ou de rationalisation des systèmes informatiques du bureau de programme ;
- collaborer avec les utilisateurs finaux, formuler des orientations internes et dispenser une formation aux utilisateurs finaux en vue d'une exploitation efficace du matériel ;
- assurer le renfort des techniciens informatiques au sein de la branche en fonction des besoins.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Études secondaires complètes ou formation équivalente.
- Expérience des tâches administratives liées à l'informatique, normalement acquise après trois à cinq années de service en qualité d'employé(e) principal(e) au sein de l'Agence ou d'un organisme similaire.
- Formation spécialisée et expérience des systèmes de traitement de texte et de données, des systèmes d'exploitation Windows et des logiciels d'application (systèmes de gestion de bases de données relationnelles - SGBDR).

Qualifications particulières

- Expérience en matière de gestion d'incidents et de fourniture d'un soutien de premier niveau, d'orientations, d'une assistance et d'une formation aux utilisateurs finaux de systèmes d'information.
- Expérience dans la réalisation de diagnostics et dans la résolution de problèmes communs liés aux technologies web et aux applications tournant sur serveur au moyen de navigateurs, en exploitant au mieux les pages / la base de connaissances de questions fréquemment posées (FAQ).
- Connaissance et expérience confirmées de l'administration d'environnements de réseaux locaux ou de réseaux étendus constitués d'un environnement "client – serveur" basé sur des systèmes d'exploitation Microsoft Windows, et en particulier de la gestion d'utilisateurs, de groupes et d'autorisations dans un répertoire actif (service d'annuaire Active Directory).
- Connaissance confirmée de l'optimisation et de la configuration de matériels et logiciels informatiques.
- Au moins trois ans d'expérience pratique en matière de déploiement, de gestion quotidienne et de maintenance de moyens informatiques tels que des ordinateurs personnels, des imprimantes, des téléphones, des serveurs et des logiciels, dans des environnements de réseaux locaux ou étendus et sans fil.

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les deux langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. La langue de travail à ce poste étant principalement l'anglais, il est essentiel d'avoir une bonne maîtrise de cette langue et une connaissance pratique du français est souhaitable.

QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Des connaissances de niveau "utilisateur-expert" de SharePoint et des technologies web.

QUALITÉS PERSONNELLES

- Aptitude à traiter de manière diligente, efficace et diplomatique avec des clients internes non spécialistes de l'informatique. Une attitude positive et une volonté d'apprendre seraient appréciées.
- 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.