



ALLIANCE GROUND SURVEILLANCE (AGS) AND UNMANNED AERIAL SYSTEMS (UAS) PROGRAMME OFFICE, Support Integration Branch (MOB Sigonella), Technical Support Section

Technician (Service Desk)

Grade: 12:B5

Post No.: LQ-34

<i>Original:</i>	English		<i>Clearance:</i>	NATO SECRET
<i>Date validated:</i>	21 March 2023		<i>Duty Location:</i>	Sigonella, ITA
<i>Validated by:</i>	J. Soldat		<i>Job Code:</i>	A32

SUMMARY

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

RESPONSIBILITIES

General Responsibilities

- Ensuring, in accordance with defined standards and procedures, the daily operation of the Service Desk – Air Segment, including e-mail and phone support.
- Ensuring trouble tickets or incidents requiring engineering support or support from external service providers are properly handled, routed or escalated as necessary.
- Monitoring progress of trouble tickets or incidents and taking action to ensure progress continues until the trouble ticket or incident is closed.
- Recording or transferring trouble tickets or incidents and associated information to help desk systems provided by Industry.
- Liaising with NATO Communications and Information Agency (NCIA) Service Desk, Service Desks provided by the AGS Industries and NATO Alliance Ground Surveillance Force (NAGSF) supporting entities as required.
- Compiling reports, calculating and presenting Key Performance Indicators (KPIs) and providing statistics on the status and evolution of incidents and/or trouble tickets.
- Providing back-up system support during unavailability of other help desk staff.
- Recording, assessing and redirecting or escalating Occurrence Reports in accordance with the applicable Italian Ministry of Defence (MOD)/Directorate of Air Armaments & Airworthiness (DAAA) Regulations; following up on their status until their successful closure or completion.
- Recording, assessing and redirecting Technical Documentation Discrepancy Reports (in the form of S1000D Comment Forms) in accordance with the applicable IT-MOD/DAAA Regulations; following up on their status until their successful closure or completion.
- 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

- Executing day-to-day housekeeping tasks.
- Performing incident management through trouble ticket registration, basic troubleshooting support and escalation to the upper level if required.
- Creating trouble tickets on behalf of the user community or accepting tickets created directly by the users and monitoring their status, and making the necessary follow up actions for their resolution.

- Providing first answers or workarounds, if applicable.
- Maintaining a library with potential deficiencies and ways to resolve them.
- Acting as the main support Point of Contact (POC) for the Air Segment of the AGS Core System.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Complete secondary school or equivalent education with at least two years of additional IT oriented formal education.
- Experience in providing support in a help desk environment normally acquired as a Junior Technician after five to seven years in the Agency or in a similar organisation.
- Familiarity with the utilisation of ticketing/incident management systems.
- Good knowledge of maintenance and supply practices and procedures.
- Proficiency in technical, administrative, and business writing and in the use of Technical Data (TD) publications.
- Ability to work independently, to be self-motivated, to work under stress and tight deadlines.
- Ability to communicate clearly, both orally and in writing.
- Knowledge of information systems at end-user level with experience in using personal computers and software packages.

Specific Qualifications

- Knowledge of the Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
- Ability to support systems/technical solutions in a secured environment.
- Ability to deal in a diligent and efficient manner with external non-IT oriented customers.
- Ability to prepare and write system documentation.

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

- ITIL 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.

ADDITIONAL INFORMATION

- The incumbent of this post will be required to work irregular hours on occasion to resolve problems and to carry a communication device on a team rotation basis in order to respond to off-hours incidents as required.
- The incumbent of this post might be required to work on shifts and undertake deployments, including duty travel, in support of NAGSF-approved operations/missions.



Agence OTAN de
Soutien et d'Acquisition
(NSPA)

BUREAU DE PROGRAMME "CAPACITÉ ALLIÉE DE SURVEILLANCE TERRESTRE (AGS) ET SYSTÈMES AÉRIENS SANS PILOTE (UAS)", Branche "intégration du soutien" (base d'opérations principale de Sigonella), Section "soutien technique"

Technicien(ne) [service d'assistance]

Grade : 12:B5

Poste n° : LQ-34

Original :	Anglais		Habilitation :	NATO SECRET
Date de validation :	21 mars 2023		Lieu d'affectation :	Sigonella, ITA
Validé par :	J. Soldat		Code poste :	A32

RÉSUMÉ

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

RESPONSABILITÉS

Responsabilités générales

- assurer, conformément aux normes et procédures en vigueur, le fonctionnement quotidien du service d'assistance du segment aérien, y compris l'assistance par courrier électronique et par téléphone ;
- veiller à ce que les fiches de dépannage ou les incidents nécessitant un soutien technique ou l'intervention de prestataires de services externes soient correctement traités, relayés ou transmis à un échelon supérieur selon les besoins ;
- suivre le traitement des fiches de dépannage ou des incidents et prendre des mesures afin que ce traitement progresse jusqu'à la résolution du problème ou de l'incident ;
- enregistrer ou transférer les fiches de dépannage ou des incidents ainsi que les informations y afférentes dans les systèmes d'assistance fournis par l'industrie ;
- assurer la liaison avec les bureaux d'assistance de l'Agence OTAN d'information et de communication (NCIA) et du consortium AGS Industries ainsi qu'avec les entités de soutien de la Force AGS de l'OTAN (NAGSF) selon les besoins ;
- élaborer des rapports, calculer et présenter des indicateurs clés de performance (KPI) et fournir des statistiques concernant la situation et l'évolution des fiches de dépannage ou des incidents ;
- assurer en renfort le soutien des systèmes lorsque d'autres membres du service d'assistance sont indisponibles ;
- enregistrer, évaluer et relayer ou faire remonter les comptes rendus de faits techniques, conformément aux règles applicables de la Direction de l'armement aérien et de la navigabilité (DAAA) du ministère italien de la Défense ; suivre leur situation jusqu'à la clôture ou l'aboutissement du dossier ;
- enregistrer, évaluer et relayer les rapports de litige relatifs à la documentation technique (sous la forme de formulaires de commentaires selon la norme S1000D) conformément aux règles applicables de la DAAA du ministère italien de la Défense ; suivre leur situation jusqu'à la clôture ou l'aboutissement du dossier ;
- effectuer des déplacements de service en fonction des besoins ;
- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toutes autres tâches appropriées qui lui seront confiées 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

- exécuter des tâches quotidiennes de gestion ;
- assurer la gestion des incidents, ce qui comprend l'enregistrement de fiches de dépannage, un dépannage élémentaire et, si nécessaire, la transmission à l'échelon supérieur ;
- créer des fiches de dépannage pour le compte de la communauté des utilisateurs ou accepter les fiches créées directement par les utilisateurs, suivre leur situation et prendre les mesures de suivi nécessaires pour obtenir leur résolution ;

- fournir les premières réponses ou des solutions de rechange, le cas échéant ;
- tenir à jour une bibliothèque de déficiences potentielles et de solutions pour les corriger ;
- servir de référent principal en matière de soutien du segment aérien du système central de l'AGS.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Études secondaires complètes ou formation équivalente, complétées par au moins deux ans de formation formelle à orientation informatique.
- Expérience de la fourniture d'un soutien dans le cadre d'un service d'assistance, normalement acquise en qualité de technicien(ne) adjoint(e) après cinq à sept années de service au sein de l'Agence ou dans un organisme similaire.
- Connaissance de l'utilisation de systèmes de gestion de fiches de dépannage ou d'incidents.
- Bonne connaissance des méthodes et procédures de maintenance et d'approvisionnement.
- Aptitude à rédiger des textes techniques, administratifs et opérationnels et à exploiter la documentation technique.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver soi-même, à travailler sous pression et sous la contrainte de courts délais.
- Aptitude à communiquer avec clarté, tant oralement que par écrit.
- Connaissance des systèmes d'information au niveau de l'utilisateur final, assortie d'une expérience de l'utilisation d'ordinateurs personnels et de progiciels.

Qualifications particulières

- Connaissance approfondie de la bibliothèque ITIL (bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information).
- Aptitude à assurer le soutien de systèmes et de solutions techniques dans un environnement sécurisé.
- Aptitude à traiter de manière diligente et efficace avec des clients externes non spécialistes de l'informatique.
- Aptitude à élaborer et rédiger une documentation relative aux systèmes.

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les deux langues officielles de l'OTAN sont l'anglais et le français. Toutefois, la langue de travail à ce poste étant l'anglais, il est essentiel d'avoir une bonne maîtrise de cette langue.

QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Certification ITIL.

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 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, selon les besoins, en cas d'incident survenant en dehors des heures de travail normales.
- Le/La titulaire de ce poste pourrait être appelé(e) à devoir effectuer un travail posté et à entreprendre des déploiements, y compris des déplacements de service, en soutien d'opérations ou de missions approuvées par la NAGSF.