NATO Support and Procurement Agency (NSPA)

INFRASTRUCTURE AND SERVICE DELIVERY DIVISION, Central Infrastructure Branch, Office Information Systems and Basis Application Support Section

Senior Technician

Grade: 14:B6

Post No.: IS-82

Original:	English	|	*Clearance:*	COSMIC TOP SECRET
Date validated:	04 May 2026	|	*Duty Location:*	Capellen, LUX
Validated by:	A. Stoia	|	*Job Code:*	A621

SUMMARY

The incumbent reports to the Chief of Branch 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.
- Preparing specifications for system solutions, system procedures and outlining the supporting manual procedures.
- Monitoring the Configuration Management (CM) aspects of hardware, software, including associated documentation and reporting discrepancies to the Chief of Branch.
- Executing Project plans, including the monitoring/measuring of results against prescribed objectives, and taking corrective actions as required.
- 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.
- Providing back-up system support during unavailability of other equivalent grade staff.
- 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

- Keeping up-to-date with modern techniques appropriate to the equipment, software and applications systems in current use.
- Developing, implementing, and managing strategies for server patching and updates, which may require after-hours support during critical patching events.
- Monitoring server performance and security vulnerabilities, ensuring compliance with industry standards.
- Scheduling and executing patch updates for operating systems, applications, and firmware across server environments.
- Collaborating with Information Technology (IT) support and network teams to ensure minimal downtime during patching activities.
- Maintaining documentation of patching processes, server configurations, and security policies.
- Conducting regular audits and health checks on servers and infrastructure.
- Investigating and troubleshooting issues post-patching and implementing corrective actions as necessary.
- Staying up-to-date with the latest industry trends, vulnerabilities, and best practices in server management and patching.

- Analysing the Agency 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 Agency Office Information Systems (OIS) 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 OIS support group.

QUALIFICATIONS

General Qualifications

- Higher vocational training in a relevant discipline and 4 years' post-related experience. Acceptable alternatives: secondary education and 6 years' post-related experience, or an equivalent education combined with an appropriate amount of relevant, professional experience.
- Strong knowledge of patch management tools and practices.
- Familiarity with networking concepts and security frameworks.
- Strong technical background in microcomputers, including hardware, MS-Windows Server 2019 Hyper-V and Clustering Technologies, MS SharePoint Server technologies, MS SQL Server Enterprise and Always-On technology, Windows 11 Enterprise and commonly used office automation software applications such as Office 2016, 2021 Enterprise Edition.
- Experience in batch scripting under Microsoft operating systems, especially in MS PowerShell.
- Ability to work independently, to be self-motivated and to be able to prepare logical and clear reports for management decision-making.
- Well-developed communication skills (written and oral) in technical and non-technical areas with technicians and non-technical managers.
- Excellent problem-solving skills and attention to detail.

Specific Qualifications

- Ability to work under stress and provide support under these circumstances.
- Strong knowledge in change management according to patching and vulnerability management.

LANGUAGE QUALIFICATIONS

- NATO's 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 required.

DESIRABLE QUALIFICATIONS

- Experience with cloud platforms (e.g. AWS, Azure).

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.

Agence OTAN de Soutien et d'Acquisition (NSPA)

DIVISION "INFRASTRUCTURE ET PRESTATION DE SERVICES", Branche "infrastructure centrale", Section "soutien de la bureautique et des applications de base"

Technicien(ne) principal(e)

Grade : 14:B6

Poste n° : IS-82

Original :	Anglais	|	*Habilitation :*	COSMIC TRÈS SECRET
Date de validation :	04 mai 2026	|	*Lieu d'affectation :*	Capellen, LUX
Validé par :	A. Stoia	|	*Code poste :*	A621

RÉSUMÉ

Responsable envers le/la chef de branche, 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 ;
- établir des spécifications concernant les solutions en matière de systèmes et les procédures applicables ; définir les procédures manuelles correspondantes ;
- 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 chef de branche ;
- exécuter les plans relatifs aux projets, ce qui comprend le contrôle et la mesure des résultats obtenus par rapport aux objectifs définis, et prendre des mesures correctives selon les besoins ;
- veiller au bon traitement des tickets de dépannage nécessitant un soutien technique ou le recours à des techniciens extérieurs, suivre l'avancement du travail à accomplir et faire le nécessaire pour que ce travail se poursuive jusqu'à ce que les problèmes soient réglés ;
- assurer en renfort le soutien des systèmes lorsque d'autres agents de grade équivalent sont indisponibles ;
- exécuter d'autres tâches connexes selon les besoins en temps de paix et toute autre tâche 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 ;
- élaborer, mettre en œuvre et gérer les stratégies pour l'application de correctifs et les mises à jour des serveurs, ce qui peut nécessiter un soutien en dehors des heures de travail lors d'incidents critiques liés à l'application de correctifs ;
- surveiller les performances des serveurs et les vulnérabilités relatives à la sécurité, en veillant à la conformité avec les normes de l'industrie ;
- planifier et exécuter des mises à jour de correctifs pour les systèmes d'exploitation, les applications et les micrologiciels dans l'ensemble des environnements de serveurs ;
- collaborer avec les équipes chargées des systèmes informatiques et des réseaux afin de réduire au maximum les temps d'arrêt pendant les activités d'application de correctifs ;
- tenir à jour les documents relatifs aux processus d'application des correctifs, aux configurations des serveur et aux politiques générales en matière de sécurité ;
- procéder régulièrement à des audits et à un contrôle d'intégrité des serveurs et de l'infrastructure ;
- étudier et résoudre les problèmes après l'application de correctifs et mettre en œuvre des mesures correctives selon les besoins ;
- se tenir au courant des dernières tendances de l'industrie, des vulnérabilités et des pratiques optimales en matière de gestion des serveurs et d'application de correctifs ;

- analyser les besoins techniques de l'Agence en matière de technologie informatique et de systèmes d'information ; concevoir leur architecture ; concevoir et mettre en œuvre des solutions informatiques ; encadrer, en fonction des besoins, les consultants et le personnel subalterne ; mettre en œuvre et programmer les solutions tant pour le matériel que pour les logiciels informatiques ; suivre les travaux de conception ; contrôler et certifier les installations ; maintenir les composants des systèmes de bureautique de l'Agence et tenir la documentation correspondante ;
- évaluer les composants informatiques, les logiciels et les 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 des procédures à suivre par le groupe de soutien des systèmes de bureautique.

QUALIFICATIONS

Qualifications générales

- Formation professionnelle supérieure dans une discipline pertinente, assortie de quatre ans d'expérience en lien avec le poste. Autres formations ou expérience acceptables : études secondaires, assorties de six ans d'expérience en lien avec le poste, ou formation équivalente, combinée à une expérience professionnelle appropriée et pertinente.
- Solide connaissance des outils et des pratiques de gestion des correctifs.
- Connaissance des concepts de mise en réseau et des cadres de sécurité.
- Solide expérience technique de l'utilisation des micro-ordinateurs, notamment du matériel, des technologies MS-Windows Server 2019, Hyper-V et des technologies de groupage, des technologies MS SharePoint Server, MS SQL Server Enterprise et Always-On, des systèmes d'exploitation Windows 11 Enterprise et d'autres logiciels de bureautique courants telles que Office 2016 et Office Entreprise 2021.
- Expérience de l'écriture de scripts par lots dans les systèmes d'exploitation Microsoft, particulièrement MS Powershell.
- Aptitude à travailler de façon indépendante, à se motiver et à préparer des rapports logiques et clairs pour permettre la prise de décisions de gestion.
- Compétences bien établies en matière de communication (par écrit et à l'oral), dans des domaines techniques et autres, avec des techniciens et des gestionnaires non spécialistes.
- Excellentes compétences en matière de résolution des problèmes et souci du détail.

Qualifications particulières

- Aptitude à travailler sous pression et à fournir un soutien dans de telles circonstances.
- Solide connaissance de la gestion du changement en tenant compte de la gestion des correctifs et des vulnérabilités.

CONNAISSANCES LINGUISTIQUES

- Les 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 requise.

QUALIFICATIONS SOUHAITABLES

- Expérience des plates-formes en nuage (p. ex. AWS, Azure).

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.