UNIVERSITÉ TOULOUSE CAPITOLE
DIRECTION DU SYSTEME D'INFORMATION

Technicien Support informatique

Poste de catégorie B (Emploi-type BAP E Referens N°E4X41 -Technicien d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information) ouvert aux contractuels.

CDD de droit public à temps complet, de 12 mois, renouvelable (3 fois sous conditions).

Salaire : 2000 € bruts / mois.

Bac + 2 ou équivalent en informatique minimum.

Date de prise de fonctions : **02/10/2023**.

Pour renforcer son service DSI-Support, l'Université Toulouse Capitole recherche un Technicien Support informatique.

PRÉSENTATION DE L'UNIVERSITÉ

Issue d'une longue tradition universitaire, l'Université Toulouse Capitole est devenue au premier janvier 2023 un Établissement public expérimental.
Ce nouvel établissement regroupe, à ce jour , les composantes suivantes : Faculté de droit et science politique, Toulouse School of Management, Faculté d'Administration et Communication, Faculté d'informatique, IUT de Rodez, et deux établissements composantes : Toulouse School of Economics et Sciences po Toulouse.
Avec près de 20 000 étudiants, ses 700 enseignants-chercheurs et 600 personnels administratifs contribuent à son rayonnement.
Son ambition : créer un pôle de recherche pluridisciplinaire et international, développer des partenariats locaux et internationaux, promouvoir l'innovation pédagogique et favoriser l'attractivité du site universitaire toulousain.

PRÉSENTATION DU SERVICE

AFFECTATION STRUCTURELLE :

Le poste proposé est rattaché au sein du « Service Support » de la DSI qui est composé de 12 personnels. Les activités principales de ce service sont : l'assistance et le conseil aux utilisateurs, la gestion du cycle de vie des matériels, la configuration des postes de travail et la gestion des incidents techniques sur ces derniers.

CONTEXTE DE TRAVAIL :

Nous gérons deux parcs : Un parc informatique comprenant 2000 postes de travail de type physique ou virtuel principalement sous Windows10 et de 300 imprimantes. Cet environnement repose principalement sur les technologies Microsoft (Active Directory, SCCM, etc.). Et, un parc de téléphonie fixe comprenant 1500 lignes sur une architecture Alcatel et 100 lignes mobiles.
Au sein de ce service dynamique, vous intervenez en tant que technicien du service support de la DSI. Vous serez amené à suivre et à traiter les incidents et demandes d'interventions des utilisateurs au travers des outils de gestion de parc, à participer à la mise à jour des postes de travail et à effectuer des séances de vulgarisation et d'accompagnement au profit des utilisateurs.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Gérer et maintenir le parc matériel informatique, de téléphonie fixe/mobile et logiciel puis participer à l'optimisation de son utilisation ;
- Installer, mettre à jour et paramétrer les postes de travail informatique et téléphonique ;
- Définir et mettre en œuvre les configurations matérielles et logicielles des postes de travail ;
- Etablir un premier diagnostic, rendre compte des incidents et anomalies de fonctionnement ;
- Résoudre les incidents de niveau 2 ;
- Assurer les relations avec des prestataires externes pour la réparation des matériels défectueux ;
- Réceptionner, installer et configurer le matériel informatique, téléphonique et périphériques associés ;
- Proposer conseil et assistance auprès du personnel de l'université ;
- Assurer le suivi du parc et des interventions via une plateforme d'assistance dédiée ;
- Assurer une veille technologique sur les outils de gestion d'un parc informatique.

COMPÉTENCES REQUISES

- Les savoirs :
  - être à l'écoute des utilisateurs pour appréhender et identifier leurs besoins ;
  - être rigoureux, autonome et organisé dans le travail ;
  - savoir rédiger une documentation technique ;
  - savoir gérer les priorités ;
  - savoir gérer les résolutions d'incident par téléphone ;
  -
- Les savoir-faire :
  - connaître les outils de messagerie et de prise de contrôle à distance ;
  - connaître les outils de gestion de parc (GLPI par exemple) ;
  - connaitre les environnements de téléphonie (OMNIVISTA par exemple);
  - connaître les environnements Microsoft (Windows 10, etc.) ;
  - connaître les suites bureautiques de type Microsoft Office ou équivalant (LibreOffice par exemple) ;
  - connaître l'environnement fonctionnel Active Directory ;
  - avoir des notions sur des techniques de gestion de configuration et de déploiement (SCCM serait un plus) ;
  - avoir des notions sur les protocoles réseaux (IMAP/SMTP, TCP/IP, VOIp, SIP…).

POINTS FORTS

- Contribution à des projets structurants et motivants.
- Travail au sein d'une équipe engagée et solidaire au bénéfice des usagers.
- Formation des personnels
- Restauration collective
- Prise en charge partielle des frais de transports

CONDITIONS D'EXERCICE FAVORABLES

- 41 jours de congés + 15 jours de RTT pour année complète à temps plein
- Compte Epargne Temps
- Télétravail possible
- Cadre de travail en centre-ville avec parking
- Transports en commun à proximité
- Activités sportives variées

POSTULER

La candidature (**lettre de motivation et *curriculum vitae***) sera envoyée par courriel avant le 13/09/2023 à la Direction des Ressources Humaines, à l'adresse : utcapitolerecrute@ut-capitole.fr en indiquant dans l'objet DSI TECHNICIEN SUPPORT INFORMATIQUE 2023-1288284**.**

Renseignements

Nom M. Nicolas GUIRAL - Chef du service DSI-SUPPORT

Mail : nicolas.guiral@ut-capitole.fr