

2022-04598 - 2022-SI-AI-2 Administrateur support (f/h)

Niveau de diplôme exigé : Bac + 2 ou équivalent
Fonction : Personnel des fonctions support (IT)
Corps d'accueil : Assistant Ingénieur (AI)

A propos du centre ou de la direction fonctionnelle

La Direction des systèmes d'information (DSI) coordonne la mise en oeuvre de la politique informatique d'Inria. Elle fait partie du siège de l'Institut et est implantée sur tous les sites Inria du territoire national.

Elle est composée de huit services :

- le Centre de services (DSI-CDS),
- le Service de production (DSI-SP),
- le Centre d'opérations de sécurité (DSI-SOC),
- le Service des référents SI (DSI-SRSI),
- le Service d'urbanisation et appui aux projets (DSI-SUAP),
- le Service de conception d'infrastructure (DSI-SCI),
- le Service applications (DSI-SA),
- le Service commandes et budgets (DSI-SCB).

Et elle est en charge :

- de la conception et du développement du Système d'Information, de la mutualisation des services numériques ainsi que de la mise en oeuvre de la sécurité informatique ;
- de l'administration et du maintien en condition opérationnelle des différents services numériques communs à Inria (messagerie, agendas, visioconférence...);
- du maintien du catalogue de services numériques
- de l'achat et de la maintenance des équipements, logiciels et prestations informatiques.

Contexte et atouts du poste

Le Centre de services de la DSI a pour mission de coordonner l'activité de support du SI de l'ensemble des services impliqués dans cette activité.

Il est opérationnellement en charge du support du SI en premier contact avec les utilisateurs, principalement en proximité.

Réparti sur les 9 centres ainsi qu'au Siège le centre de services de la DSI est le premier contact concernant toutes les demandes des utilisateurs : incidents, requêtes standard ou plus complexes. Il assure également la gestion du parc des postes de travail et veille à la mise à disposition de la documentation pour les utilisateurs.

Le Centre de services de la DSI, recherche son **Administrateur support** pour le centre de recherche Inria de *Sophia Antipolis*.

Mission confiée

Intégré au Centre de services, l'administrateur support du centre assure la gestion du parc informatique, il assiste les utilisateurs dans la mise en oeuvre et l'exploitation de leur environnement informatique. Il assure une fonction de support et d'assistance aux utilisateurs en réponse à leurs requêtes ou en cas d'incident informatique. En cas d'incidents récurrents il donne l'alerte, demande un plan d'action aux équipes d'ingénierie et initie les demandes d'évolution de la documentation applicable.

Principales activités

En qualité d'administrateur support vous serez amené à :

- Prendre en charge les demandes d'intervention des utilisateurs exprimées dans le Helpdesk,
- Aider à identifier et analyser des incidents / dysfonctionnements,
- Gérer le parc matériel, le configurer dans les applications,
- Proposer des solutions d'amélioration du support en collaboration avec les adjoints et l'ingénieur support du site,
- Intégrer le réseau des correspondants CDS par thème (Outils, systèmes, services managés, ...) sur les thématiques DSI,
- Assurer le déploiement des postes de travail par site en collaboration avec les adjoints et l'ingénieur support,
- Assurer la promotion de l'offre de service nationale par des actions de conseil et de communication vers les utilisateurs,
- Participer à la production d'indicateurs de suivi d'activité en collaboration avec l'ingénieur support du site,
- Veiller à l'alimentation et à une bonne utilisation des bases de connaissances et des sites techniques,
- Participer à la mise en place des actions de formation spécifiques à destination des utilisateurs (ateliers),
- Contribuer à la production de la documentation (exploitation, utilisation) et à l'accompagnement aux utilisateurs,
- Assurer le bon fonctionnement de l'espace déploiements matériels (postes de travail, stock, locaux).

Compétences

Compétences techniques et opérationnelles

- Maîtriser les environnements utilisateurs sur poste de travail Windows et Mac (Linux est un plus).

Informations générales

- Ville : Centre Inria Sophia Antipolis
- Centre Inria : [Siège](#)

A propos d'Inria

Inria est l'institut national de recherche dédié aux sciences et technologies du numérique. Il emploie 2600 personnes. Ses 200 équipes-projets agiles, en général communes avec des partenaires académiques, impliquent plus de 3500 scientifiques pour relever les défis du numérique, souvent à l'interface d'autres disciplines. L'institut fait appel à de nombreux talents dans plus d'une quarantaine de métiers différents. 900 personnels d'appui à la recherche et à l'innovation contribuent à faire émerger et grandir des projets scientifiques ou entrepreneuriaux qui impactent le monde. Inria travaille avec de nombreuses entreprises et a accompagné la création de plus de 180 start-up. L'institut s'efforce ainsi de répondre aux enjeux de la transformation numérique de la science, de la société et de l'économie.

Consignes pour postuler

Sécurité défense :

Ce poste est susceptible d'être affecté dans une zone à régime restrictif (ZRR), telle que définie dans le décret n°2011-1425 relatif à la protection du potentiel scientifique et technique de la nation (PPST). L'autorisation d'accès à une zone est délivrée par le chef d'établissement, après avis ministériel favorable, tel que défini dans l'arrêté du 03 juillet 2012, relatif à la PPST. Un avis ministériel défavorable pour un poste affecté dans une ZRR aurait pour conséquence l'annulation du recrutement.

Politique de recrutement :

Dans le cadre de sa politique diversité, tous les postes Inria sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

- Connaître les systèmes d'exploitation usuels.
- Connaître les concepts de base des architectures systèmes et réseaux.
- Avoir des connaissances de base en sécurité informatique.
- Avoir de l'intérêt pour le support aux utilisateurs, connaissance d'ITIL.

Compétences personnelles

- Être capable de travailler en équipe avec rigueur et professionnalisme.
- Savoir dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes.
- Être rigoureux et autonome.
- Savoir organiser et hiérarchiser les priorités.

Langues

- Français : courant
- Anglais : technique

Avantages

- Restaurant d'entreprise subventionné
- Congés : 7 semaines de congés annuels + 10 jours de RTT
- Possibilité de télétravail (90 jours par an) et d'aménagement du temps de travail
- Prestations sociales, culturelles et sportives (Association de gestion des œuvres sociales d'Inria)