

FICHE DE POSTE DSI N° 07

Intitulé du poste : Chef du service du support et de l'exploitation applicative.

Lieux de travail : Ministère de l'économie et des finances.

Type de contrat : CDD (En fonction de la performance).

Supérieur hiérarchique : Direction des systèmes d'information

Description du poste	<p>Responsable de la gestion administrative et technique du service du support et de l'exploitation applicative, le chef de service (H/F) supervise l'action des bureaux placés sous son autorité.</p> <p>Il garantit la disponibilité, la maintenance et le support des applications.</p> <p>Il joue un rôle essentiel dans la continuité et l'efficacité des services informatiques au sein du ministère.</p>
Mission principales	<p>Maintien des conditions générales de production :</p> <ul style="list-style-type: none">- Assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques et des applications ;- Veiller à la disponibilité, à la performance et à la sécurité des services. <p>Exploitation et maintenance des équipements du SI :</p> <ul style="list-style-type: none">- Superviser les opérations quotidiennes liées aux infrastructures (serveurs, réseaux, stockage, etc.) ;- Gérer les mises à jour, les correctifs et les sauvegardes. <p>Gestion du parc informatique :</p> <ul style="list-style-type: none">- Suivre l'inventaire des matériels et logiciels ;- Planifier les renouvellements et les acquisitions. <p>Aide et accompagnement des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Répondre aux demandes d'assistance et résoudre les problèmes techniques ;- Former les utilisateurs aux outils et aux applications.

	<p>Gestion des incidents d'exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et résoudre les dysfonctionnements ; - Mettre en place des procédures pour minimiser les interruptions de service. <p>Accompagnement et formation des utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques ; - Proposer des formations pour optimiser l'utilisation des outils. <p>Installation, gestion et suivi des équipements informatiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installer et configurer les postes de travail, les imprimantes, etc. - Assurer la maintenance et le suivi des équipements.
<p>Activités et tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un suivi et garantir la disponibilité et la performance des équipements du parc informatique du ministère ; - Assurer l'administration, la maintenance et la surveillance proactive des applications et garantir leur bon fonctionnement ; - Fournir un support technique aux utilisateurs et mettre en place des processus d'escalade des incidents ; - Mettre en place un centre de support technique opérationnel en continu pour répondre aux besoins des utilisateurs ; - Déployer de nouvelles applications et proposer des formations aux utilisateurs favorisant leur autonomie et efficacité ; - Mettre en place des indicateurs de performance et évaluer la qualité du support technique et de l'exploitation des applications ; - Gérer les licences logicielles, assurer la conformité et optimiser les coûts liés aux applications ; - Assurer la documentation des procédures d'exploitation pour faciliter la résolution des problèmes et assurer la continuité des activités ; - Mettre en place des outils de monitoring des performances des applications ; - Contribuer à l'évaluation et au choix de nouveaux logiciels et outils applicatifs répondant aux besoins du ministère ; - Assurer la disponibilité des applications en cas d'incident majeur et garantir la continuité du service ; - Evaluer la satisfaction des utilisateurs et mettre en place des plans d'amélioration continue.
<p>Condition particulière de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Large autonomie de travailler en équipe - Aptitude de travailler sous pression

Compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne compréhension du système d'information du ministère - Bonne connaissance des procédures de sauvegarde des données - Avoir des connaissances des protocoles ITIL, COBIT, ISO 20000 serait un atout ; - Connaître les environnements Windows et Unix Apache / IIS / WebSphere ; - Avoir des compétences d'exploitation de données via SQL ; - Avoir des compétences en réseaux et télécommunications avérées en général ; - Proactif, faire preuve de rigueur et posséder une forte capacité d'analyse ; - Avoir de bonnes aptitudes rédactionnelles ; - Maîtrise de l'anglais technique
Expérience professionnelle et âge	<p>Justifier d'une expérience avérée de 3 ans minimum ;</p> <p>Etre âgé de 50 ans au plus (exclusivement pour les nouveaux postulants).</p>
Diplôme	Formation supérieure Bac+ 3 en informatique
Langues	Français

Pro

Fait à Brazzaville, le **06 AOÛT 2024**

Le Directeur de cabinet p.i,



Jean-Béal AKOUNDZE.-