

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	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. Il garantit la disponibilité, la maintenance et le support des applications. Il joue un rôle essentiel dans la continuité et l'efficacité des services informatiques au sein du ministère.
Mission principales	Maintien des conditions générales de production : - Assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques et des applications ; - Veiller à la disponibilité, à la performance et à la sécurité des services. Exploitation et maintenance des équipements du SI : - Superviser les opérations quotidiennes liées aux infrastructures (serveurs, réseaux, stockage, etc.) ; - Gérer les mises à jour, les correctifs et les sauvegardes. Gestion du parc informatique : - Suivre l'inventaire des matériels et logiciels ; - Planifier les renouvellements et les acquisitions. Aide et accompagnement des utilisateurs : - Répondre aux demandes d'assistance et résoudre les problèmes techniques ; - Former les utilisateurs aux outils et aux applications.

	Gestion des incidents d'exploitation : - Identifier et résoudre les dysfonctionnements ; - Mettre en place des procédures pour minimiser les interruptions de service. Accompagnement et formation des utilisateurs : - Sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques ; - Proposer des formations pour optimiser l'utilisation des outils. Installation, gestion et suivi des équipements informatiques : - Installer et configurer les postes de travail, les imprimantes, etc. - Assurer la maintenance et le suivi des équipements.
Activités et tâches	- 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.
Condition particulière de travail	- Large autonomie de travailler en équipe - Aptitude de travailler sous pression

Compétences	- 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	Justifier d'une expérience avérée de 3 ans minimum ; Etre âgé de 50 ans au plus (exclusivement pour les nouveaux postulants).
Diplôme	Formation supérieure Bac+ 3 en informatique
Langues	Français

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

Le Directeur de cabinet p.i,



Jean-Béal AKOUNDZE.-