

## Technicien(ne) d'exploitation profil « Problem manager » (réf Itil)

Le GIP MDS recherche un(e) « problem manager » pour intégrer le département "infogérance" de la Direction de la Production.

### Activités du département « infogérance »

Le département Infogérance au sein de la direction de la production a en charge les missions suivantes :

- Permettre la mise à disposition des différentes versions d'applications dans les différents environnements utilisés par le GIP MDS, ses partenaires et les utilisateurs des services hébergés par le GIP MDS
- Contribuer aux objectifs de disponibilité de ces services dans les environnements Editeur et Production
- Permettre le rétablissement de ces services en cas d'incident dans les environnements Editeur et Production
- Coordonner les processus d'exploitation (gestion des événements, gestion des incidents, gestion des problèmes et gestion des changements) pour les acteurs en charge de l'exploitation des systèmes distribués (DSN, PAS, RCD, Dad-E)

### Description du poste

Sous la responsabilité du responsable du service, vous aurez à gérer les principales missions suivantes:

- Vous mettrez en place la gestion des problèmes au sein du département conformément au processus rédigé par le GIP-MDS
  - En collaboration avec le pôle Exploitation et le pôle Exploitation DSN, vous identifierez et classerez les types d'incidents à traiter en tant que problème,
  - Vous validerez les solutions de rétablissement de service appliquées pendant le processus incident,
  - Vous réaliserez l'analyse et la résolution des problèmes en autonomie quand cela est possible,
  - Vous piloterez l'analyse et la résolution des problèmes en mobilisant et coordonnant les ressources et les expertises nécessaires à la résolution du problème,
  - Vous assurerez un reporting régulier auprès du responsable du département sur les indicateurs clés de la gestion des problèmes.
- Vous vous assurerez que les connaissances nécessaires à la bonne exploitation, intégration et qualification des applications du GIP-MDS aient bien été acquises par les équipes du département
  - Par la mise à disposition et la lecture des documentations techniques et applicatives,
  - Par l'organisation, en collaboration avec les responsables des autres pôles du département, de formation des équipes par les sachants.
- Vous aurez en charge la mise en place et la gestion des outils utiles à la réalisation des missions du département :
  - Vous collecterez les besoins d'évolutions permettant la bonne exécution des processus pour les outils en place
  - Vous veillerez à ce que les outils soient développés/déployés en cohérence avec les besoins du département

### Profil recherché

- De formation Bac+2 à Bac+5 en Informatique ou équivalent
- Vous êtes capable de travailler en autonomie
- Vous pouvez également travailler en équipe et piloter des ressources nécessaires à la résolution des problèmes
- Vous êtes curieux (se) et doté(e) d'un esprit critique
- Aptitudes et expériences souhaitées : Connaissance du référentiel ITIL, connaissance en développement (java, php, vb, ...), connaissance d'outil OPEN Source (Mantis, ...), capacités d'analyse et de synthèse.

Poste à pourvoir dès que possible.

Les candidatures (CV plus lettre de motivation) sont à déposer à l'adresse suivante : [recrutement@gip-mds.fr](mailto:recrutement@gip-mds.fr)