Technicien support réseaux F/H

A PROPOS DE :

Le réseau national de télécommunications pour la technologie, l'enseignement et la recherche (RENATER) est un acteur majeur du numérique de la communauté enseignement et recherche (ESR). Il conçoit et exploite un réseau d'interconnexion sécurisé à très haut débit fournissant une connectivité nationale et internationale dédiée à plus de 3 millions d'utilisateurs à travers 1400 sites d'enseignement et de recherche.

RENATER propose un portefeuille de services de communication ainsi que des services numériques performants, outils souverains de communication et d'échanges d'informations visant à répondre aux besoins de la communauté ESR et à certains besoins de l'éducation nationale. L'objectif permanent de RENATER est d'anticiper l'évolution des usages et des technologies afin d'apporter à ses utilisateurs des solutions toujours plus performantes.

RENATER est le membre français du réseau pan-européen de la recherche GÉANT, principal support des connexions internationales de la communauté ESR en France. Il soutient la coopération internationale en partageant au sein de cette communauté les travaux de R&D et la diffusion des services.

RENATER est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) d'environ 85 personnes réparties entre le siège social à Paris et 3 antennes régionales (Grenoble, Montpellier, Rennes).

CONTEXTE :

Dans le cadre d'une création de poste, nous recherchons une technicienne ou un technicien support réseaux. Vous êtes l'interlocuteur privilégié des utilisateurs (réseaux d'accès, infrastructures de recherche et établissements). Votre rôle est centré sur la gestion des demandes réseaux et leur suivi, conformément aux procédures et niveaux de service exigés.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL :

Vous êtes rattaché à la Direction des Opérations (DirOps), qui a la charge du bon fonctionnement des infrastructures et services fournis par le GIP RENATER.

DETAIL DES MISSIONS :

- Assurer un support aux utilisateurs :
  - Réceptionner et traiter les demandes utilisateurs ;
  - Comprendre, analyser et clarifier les besoins techniques exprimés ;
  - Reformuler les demandes de manière claire, structurée et exploitable ;
  - Conseiller les utilisateurs sur les services proposés ;
- Coordination avec le NOC et les prestataires :
  - Traduire les besoins utilisateurs en demandes d'implémentation précises ;
  - Transmettre les demandes au NOC et/ou au prestataire ;
  - Assurer le suivi des demandes jusqu'à leur réalisation ;
  - Faire le lien entre l'utilisateur et le NOC en cas de besoin de clarification ;
- Suivi et gestion des demandes :
  - Suivre l'avancement des tickets et relancer si nécessaire ;
  - Informer les utilisateurs de l'état d'avancement ;
  - Valider avec l'utilisateur la bonne prise en compte de la demande ;
  - S'assurer du bon traitement de la demande par le NOC et/ou le prestataire ;
- Documentation :
  - Rédiger et maintenir les procédures internes ;
  - Mettre à jour les différentes bases de gestion de la connaissance et du référentiel technique ;
  - Mettre à jour les outils de ticketing.

La liste des missions n'est pas exhaustive et peut être amenée à évoluer selon les besoins des services prescripteurs.

RENATER
CONNECTEUR DE SAVOIRS

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE :

- Routage : IPv4/IPv6, BGP, ISIS, OSPF ;
- MPLS : MPLS L2VPN et L3VPN, LDP, MP-BGP, VPLS ;
- Commutation : VLANs, Trunking, STP ;
- Technologies de transport optique très grandes capacités (multi Tbit/s).

COMPETENCES PROFESSIONNELLES :

- Bonne compréhension des réseaux IP (TCP/IP, VLAN, routage) ;
- Connaissance des services opérateurs (MPLS, VPLS, Internet) ;
- Équipements de routage Cisco et/ou Juniper ;
- Bonne maîtrise des outils de ticketing.

APTITUDES PROFESSIONNELLES :

- Excellente capacité d'analyse et de reformulation ;
- Aisance en communication (écrit et oral) ;
- Sens de l'écoute et de la pédagogie ;
- Sens du service client ;
- Capacité à coordonner plusieurs demandes en parallèle ;
- Réactivité ;
- Rigueur et organisation.

FORMATION :

- Formation supérieure minimum Bac + 2 en réseaux et télécommunications ;
- Niveau équivalent à la branche d'activité professionnelle (BAP) du RÉFérentiel des Emplois-types de la Recherche et de l'ENseignement Supérieur : **E4X41 (Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information).**
  > Cf : https://data.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pages/fiche_emploi_type_referens_iii_itrf/?refine.referens_id=E4X41#top

CONDITIONS ET AVANTAGES :

- Lieu de travail agréable dans le 13ème arrondissement sur Paris ;
- Possibilité de télétravailler de 1 à 2 jours flexibles par semaine, à l'issue de la période d'essai ;
- Environnement de travail polyvalent au sein d'une équipe à taille humaine ;
- Contribution à des projets à échelle européenne ;
- Protection sociale complémentaire attractive :
  - Participation employeur de 70% pour la mutuelle et de 100% pour la prévoyance ;
  - Retraite sur-complémentaire avec une participation employeur de 75% (pour les CDI) ;
- 25 jours ouvrés de congés payés et 23 jours de RTT ;
- Titres-restaurant avec une participation employeur de 60% ;
- Compléments de formation possibles à l'entrée en fonction.

TYPE DE CONTRAT :

CDI, avec possibilité de détachement ou de mise à disposition pour les agents de la fonction publique.

CONTACT : recrutement@renater.fr

Tous nos postes sont ouverts au recrutement de personnes en situation de handicap.