



Exploitant (e) technique (réseau, système, BDD, téléphonie, visio)

Famille : SYSTEMES D'INFORMATION
Sous-famille : Support et exploitation
Code métier : 35L40

▶ Information générale

Définition :

Piloter les ressources d'une unité d'exploitation informatique, assurer leur gestion et les évolutions en garantissant le niveau et les engagements de service, ainsi que la qualité des traitements

Autres appellations :

Technicien(ne) d'exploitation
Analyste d'exploitation

Spécificités :

réseau, système, BDD, téléphonie, visio

▶ Activités

- Archivage des données informatiques et liaison avec les éventuels prestataires externes d'hébergement des données
- Diffusion de la documentation technique
- Gestion de l'exécution du marché de prestation : lancement, suivi et contrôle des prestations SI
- Maintenance correctrice, évolutive et/ou préventive de la solution, du matériel et des équipements et paramétrage du SI
- Mise en exploitation de l'application avec livraison des documents requis (dossier exploitation,..)
- Mise en oeuvre des plans de secours et de sauvegarde
- Pilotage de l'exploitation des systèmes, réseaux et applications et gestion des incidents (diagnostic, intervention, alerte)
- Planification de l'activité et de l'ensemble des moyens (humains, financiers, techniques) à mettre en ?uvre pour la continuité de service
- Réalisation des tests d'installation, d'exploitation et d'intégration technique, et traitement des anomalies et analyses des performances des systèmes, réseaux et applications

▶ Savoir-Faire

- Analyser et évaluer les prestations SI (réseaux, applications, BDD,...) de service internes et externes et enclencher les actions consécutives nécessaires
- Construire et utiliser des outils de pilotage (critères, indicateurs / tableau de bord)
- Définir et communiquer aux fournisseurs les conditions d'intervention (plan de prévention de l'établissement et spécificités de la DSI)
- Evaluer la cohérence entre les capacités et efficacité des systèmes intégrés et les spécifications
- Evaluer la performance du système avant, pendant et après son intégration
- Evaluer les actions de maintenance et communiquer en conséquence
- Installer, configurer, paramétrer et tester un système et/ou un logiciel et/ou un composant et/ou un poste de travail
- Rédiger et garantir la diffusion de la documentation technique



- Rédiger les accords contractuels sur les niveaux de service

▶ **Connaissances requises**

Description	Niveau de connaissance
Architecture SI métier et fonctionnelle	Connaissances opérationnelles
Domaine d'application et disponibilité des outils de diagnostic	Connaissances approfondies
Informatique, SI et veille technologique	Connaissances approfondies
Méthodes / Procédures / protocoles / modes opératoires / consignes relatives à la gestion du système d'informations	Connaissances d'expert
Méthodes de contrôle de la prestation de services	Connaissances approfondies
Organisation, métiers et fonctionnement de l'établissement	Connaissances opérationnelles
Procédures internes de remontée d'information et d'incidents critiques ou non	Connaissances approfondies
Sécurité informatique, sécurité SI	Connaissances approfondies
Standards et normes applicables	Connaissances approfondies

Connaissances opérationnelles :

Connaissances détaillées, pratiques et théoriques, d'un champ ou d'un domaine particulier incluant la connaissance des processus, des techniques et procédés, des matériaux, des instruments, de l'équipement, de la terminologie et de quelques idées théoriques. Ces connaissances sont contextualisées. Durée d'acquisition de quelques mois à un / deux ans.

Connaissances approfondies :

Connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ donné. Maîtrise des principes fondamentaux du domaine, permettant la modélisation. Une partie de ces connaissances sont des connaissances avancées ou de pointe. Durée d'acquisition de 2 à 4/ 5 ans.

Connaissances d'expert :

Connaissances permettant de produire une analyse critique des théories et des principes, de redéfinir des pratiques professionnelles dans un champ ou à l'interface entre des champs différents. Connaissances très contextualisées. Durée d'acquisition de 3 / 5 et plus ans et plus.

▶ **Informations complémentaires**

Nature et niveau de formation pour exercer le métier :

Diplôme en informatique bac + 2 à bac + 5

Correspondances statutaires éventuelles :

Technicien supérieur hospitalier

Ingénieur hospitalier

Passerelles :

Expert technique (réseau, système, BDD, ...)

Chargé des applications informatiques

Chef de projet informatique