



## **TECHNICIEN DE SUPPORT INFORMATIQUE N2 H/F**

### **Notre société**

PSI accompagne les collectivités, les établissements d'enseignement et les entreprises dans leurs projets numériques, de la définition du besoin jusqu'au déploiement, au suivi et à la maintenance des solutions.

Nos équipes interviennent sur des expertises complémentaires : infrastructures IT, réseaux, cybersécurité, audiovisuel, vidéoprotection, affichage dynamique, équipements numériques, solutions collaboratives et services associés.

Notre force : une approche de proximité, portée par des agences locales et des équipes terrain capables de comprendre les usages réels, de structurer les projets et d'accompagner les clients dans la durée.

Chez PSI, nous construisons des solutions utiles, concrètes et durables, pensées pour simplifier le quotidien des organisations et accompagner leur transformation numérique avec pragmatisme.

Nous rejoindre, c'est intégrer une entreprise, à taille humaine, où l'expertise technique, le sens du service et l'esprit d'équipe sont au cœur des projets.

### **À propos du poste**

Le technicien support niveau 2 intervient sur les incidents complexes et les situations à fort impact, en appui du support niveau 1.

Il prend en charge les incidents majeurs, exploite les outils de monitoring et de supervision, et assure le lien entre le support, l'équipe Cyber & Hosting et les clients.

Il contribue activement à la stabilité, à la sécurité et à la qualité de service des infrastructures et des services managés.

### **Missions**

#### **Support avancé & escalade**

- Prendre en charge les incidents de niveau 2 escaladés par le support N1
- Réaliser des diagnostics techniques approfondis : systèmes, réseaux, services cloud, environnements hébergés, etc.
- Résoudre les incidents ou escalader vers le pôle Cyber & Hosting si nécessaire
- Apporter un appui technique et méthodologique au support N1

#### **Supervision, monitoring & alertes**

- Exploiter les outils de monitoring et de supervision : détection d'incidents, analyse des alertes, corrélation des événements
- Qualifier les alertes : incident réel, faux positif, anomalie de sécurité
- Déclencher les actions correctives ou escalades adaptées
- Contribuer à l'amélioration des règles de supervision

#### **Gestion des incidents majeurs**

- Identifier et qualifier les incidents majeurs ou critiques
- Assurer le pilotage opérationnel des incidents : coordination, suivi des actions, communication interne et externe
- Être l'interface entre support N1 et pôle Cyber & Hosting
- Participer aux retours d'expérience

#### **Interface avec le pôle Cybersécurité & Hosting**

- Relayer les alertes critiques et incidents à impact sécurité



- Mettre en œuvre les actions techniques décidées par le chargé de cybersécurité & hosting
- Participer à la mise en œuvre des standards techniques et de sécurité
- Contribuer aux campagnes cyber : MFA, scans de vulnérabilités, sensibilisation, actions correctives post-audit

### **Documentation & amélioration continue**

- Rédiger et mettre à jour : procédures techniques, modes opératoires incidents, runbooks
- Capitaliser sur les incidents récurrents
- Participer à l'industrialisation des processus support & supervision
- Contribuer à la montée en compétences du support N1

### **Sécurité & conformité**

- Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité
- Identifier les situations à risque ou non conformes
- Remonter les écarts et propositions d'amélioration
- Participer à la sécurisation des environnements clients

### **Profil recherché**

Bac +2 à Bac +4 en informatique, systèmes & réseaux ou équivalent

Expérience confirmée en support informatique (N1/N2) ou exploitation IT

Expérience en environnement services managés / multi-clients appréciée

### **Savoir-faire techniques**

- Bonne maîtrise de Windows (notions avancées)
- Connaissances en macOS / Linux
- Environnements postes de travail et serveurs
- Bases solides en TCP/IP, DNS / DHCP, VPN, Pare-feu
- Microsoft 365 / Entra / Google Workspace
- Compréhension des environnements hébergés et virtualisés
- Maîtrise de système de sauvegarde

### **Monitoring & incidents**

- Utilisation d'outils de supervision / monitoring
- Analyse d'alertes et d'événements
- Gestion d'incidents à impact élevé

**Lieu du poste :** Château Bel-Air Le Haillan (33)

**Type de contrat :** CDI 39h en présentiel

**Salaire :** 2 200,00€ à 2 500,00€ par mois

Pour postuler, veuillez envoyer votre candidature avec CV et lettre de motivation à [recrutement@psi.fr](mailto:recrutement@psi.fr)