



Public Service Alliance of Canada  
Alliance de la Fonction publique du Canada

# POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

Supervisor Position Title: IT/IM Network Operations Supervisor  
Titre du poste de la superviseure ou du superviseur : Superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI

Supervisor Position Number: 3600-0023  
Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :

Position Linguistic Designation: English Désignation linguistique du poste: Anglais

## **PURPOSE OF POSITION**

## **OBJET DU POSTE**

Under the general supervision of the IT/IM Network Operations Supervisor, the Systems and Network Support Analyst is responsible for the installation, configuration, administration and maintenance of the Unified Communications (VOIP, Wireless Devices, etc.) Network enterprise storage, servers, network services and applications and operating systems in a virtualized and secured environment as well as Office 365 and other online services.

Sous la supervision générale de la superviseure ou du superviseur des opérations de la TI/GI, l'analyste en soutien technique est responsable de l'installation, de la configuration, de l'administration et de la maintenance du réseau de communications unifiées (VoIP, appareils sans fil, etc.), de tous les serveurs (de stockage, d'applications, etc.) et des systèmes d'exploitation, et ce, dans un environnement virtuel et sécuritaire. La ou le titulaire est aussi responsable d'Office 365 et d'autres services en ligne.

The Systems and Network Support Analyst reviews, assesses and evaluates new information technology developments in the field of Unified Communications, storage and virtualization for network to improve disaster / recovery and backup / restore services, as well as anti-virus and security services.

L'analyste en soutien technique étudie et évalue les nouvelles solutions informatiques en matière de communications unifiées, de stockage des données et de virtualisation pour améliorer la récupération en cas de catastrophe, la sauvegarde et la récupération des données, ainsi que les services de sécurité et d'antivirus.

The Systems and Network Support Analyst, as part of the routine network administration activities, performs network system backups, network integrity and performance analysis and checks, monitors network activity for defects, abuse or misuse and implements software upgrades and fixes as required.

Dans le cadre des activités régulières d'administration du réseau, l'analyste en soutien technique effectue les copies de sauvegarde du système réseau; vérifie l'intégrité et le rendement du réseau; surveille l'activité sur le réseau pour prévenir l'utilisation abusive ou inadéquate; et installe des mises à niveau et des corrections de logiciel au besoin.

The incumbent researches and tests new and upcoming networking technologies as required and provides guidance, support, technical assistance and training to other IT staff and the user community as required.

La ou le titulaire recherche et met à l'essai les nouvelles et futures technologies réseaux au besoin; donne des conseils, apporte un soutien technique et fournit la formation aux autres membres de la Section de la TI et à l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs.

## **STATEMENT OF RESPONSIBILITIES**

## **ÉNONCÉ DES FONCTIONS**

- Ensure server hardware, software and services installation, configuration, testing, implementation and administration in an efficient and timely manner.
- Network Unified Communications hardware and peripheral equipment configuration, testing, installation and administration as

- Installer, configurer, mettre à l'essai et implémenter des logiciels et du matériel des serveurs; administrer des services.
- Configurer, mettre à l'essai, installer et administrer le système de communications unifiées et les périphériques réseau selon les

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

---

- |  |  |
|--|--|
| <p>required. (Hubs, switches, bridges/routers, cabling, print servers, printers, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perform daily monitoring of Network servers, equipment and services logs to ensure systems and services availability and reliability.</li><li>• Provide network administration and support to users (adding, modifying and deleting user accounts and groups, directory and file access rights assignment, ensure security permissions, password assignments and changes, etc.).</li><li>• Perform network systems, applications and services administration functions, table and data maintenance, review and update of Standard Operating Procedures, create and update user accounts, prepare communications for the user community.</li><li>• Implement, administer, maintain and support Office 365 and other online services and applications</li><li>• Ensure optimal Network (LAN/WAN) security is in place at all times, by planning, implementation and management (virus protection, firewall administration, unauthorized intrusion detection and response management).</li><li>• Maintain and support remote access services (VPN, RDP, Terminal Services, etc.).</li><li>• Ensure that failsafe procedures for continued network system operation, such as backups and disaster recovery, are properly maintained.</li><li>• Preventative maintenance i.e. scheduled implementation of software upgrades, patches and fixes in a timely manner.</li><li>• End user workstation and telecommunication hardware and software installation, configuration, testing and support as required.</li></ul> | <p>besoins. (Concentrateurs, commutateurs, ponts/routeurs, câblages, serveurs d'imprimante, imprimantes, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Surveiller quotidiennement les serveurs de réseau et le registre de l'équipement pour s'assurer de la disponibilité et de la fiabilité des systèmes et des services.</li><li>• Administrer le réseau et offrir du soutien aux utilisatrices et utilisateurs (ajout, modification et suppression de comptes d'utilisateurs et de groupes, affectation de droits d'accès à des fichiers et à des répertoires, octroi des autorisations de sécurité, affectation et modification de mots de passe, etc.).</li><li>• Assurer des fonctions d'administration des systèmes, des applications et des services de réseau ainsi que la maintenance des tables et données; réviser et mettre à jour les procédures opérationnelles standardisées; créer et mettre à jour des comptes-utilisateurs; rédiger des messages à l'intention des utilisateurs.</li><li>• Implémenter, administrer et assurer la maintenance d'Office 365 et d'autres services et applications en ligne; offrir du soutien aux utilisatrices et utilisateurs.</li><li>• Veiller à la sécurité optimale et continue du réseau (LAN/WAN) (planification, implémentation et gestion des éléments suivants : antivirus, pare-feu, détection des intrusions et gestion des interventions).</li><li>• Assurer la maintenance des services d'accès à distance (RPV, RDP, services Bureau à distance, Citrix, etc.) et offrir le soutien nécessaire.</li><li>• Assurer le fonctionnement continu du système réseau, notamment les sauvegardes et la récupération en cas de catastrophe, en appliquant des procédures à sécurité intégrée.</li><li>• Effectuer la maintenance préventive, c.-à-d. l'application au moment opportun de mises à niveau et de correctifs des logiciels.</li><li>• Installer, configurer et mettre à l'essai des logiciels et du matériel informatique et de télécommunication; offrir du soutien technique, au besoin.</li></ul> |
|--|--|

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

---

- Analyze service incidents and problems, identify risks, provide recommendations and implement solutions.
- Report, troubleshoot and take appropriate approved actions to resolve network related problems.
- Capture, document and log detailed information of incidents and support requests, and properly categorize and assign them a priority in the help desk management application.
- Automate network server, applications and services administration tasks by developing scripts.
- Provide prompt problem resolution for the most complex multi-tiered network applications and systems.
- Configure and administer appropriate access security permissions of end users to network shared folder, databases and applications containing sensitive and confidential information.
- Participate, collaborate and/or lead specific projects tasks and studies.
- Provide network troubleshooting, support, assistance and training to other IT staff and end users as required.
- Provide input, research, implement solutions and maintain PSAC email distribution lists and public folders for mass emailing strategies through MailChimp, UnionWare and other back-end databases and applications.
- Research, design, plan, test, deploy and coordinate network infrastructure systems, applications and services upgrades, enhancements, improvements and/or newly required technologies.
- Remain in contact with the team in order to ensure completion of assigned tasks within deadlines; validate requirements with users and IT/IM teams; and, participate in requirements discovery and data gathering sessions.
- Analyser les incidents et les problèmes liés aux services, cerner les risques, formuler des recommandations et mettre en place des solutions.
- Signaler les problèmes liés au réseau et les résoudre par des méthodes appropriées et approuvées.
- Inscrire les demandes de soutien dans le système du service de dépannage en donnant le plus de détails possibles; les classer et leur attribuer une cote de priorité.
- Développer des scripts pour automatiser les tâches d'administration du serveur réseau, des applications et des services.
- Résoudre rapidement les problèmes liés aux applications et aux systèmes multiniveaux complexes.
- Configurer et attribuer les autorisations de sécurité d'accès aux dossiers partagés du réseau, aux bases de données et aux applications contenant des informations de nature sensible et confidentielle.
- Collaborer à des études et à des projets spécifiques ou les diriger.
- Offrir des services de dépannage et de soutien technique ainsi que de la formation au personnel de la TI et aux utilisatrices et utilisateurs, au besoin.
- Fournir des observations, effectuer des recherches, mettre en place des solutions et tenir à jour les listes de distribution électroniques et les répertoires publics de l'AFPC pour les envois de courriels de masse par MailChimp, UnionWare ainsi que d'autres bases de données et applications dorsales.
- Mener des recherches sur les nouvelles technologies à adopter et les mises à niveau, les ajouts et les améliorations pour les infrastructures de réseau, les applications et les services; en coordonner la conception, la planification, les tests et le déploiement.
- Veiller à ce que l'équipe termine les tâches assignées dans les délais prescrits; valider les besoins avec les utilisatrices, les utilisateurs et les équipes de la TI/GI; participer à la détermination des besoins et à la collecte de données.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Titre du poste :	Systems and Network Support Analyst Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)
Position Number: Numéro du poste :	9360-0012

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establish and maintain effective working relationships with staff at all levels of the PSAC, other providers and agencies, vendors and a variety of end-users.</li> <li>• Develops and prepare the material required for end-user training.</li> <li>• Participate in seminars, presentations, industry associations, training, etc., as required to stay current. Exchange new findings and knowledge with co-workers.</li> <li>• Create and maintain documentation on operational, configuration or other procedures.</li> <li>• Undertake related projects, tasks and studies as requested.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir et maintenir de bonnes relations avec l'ensemble du personnel de l'AFPC, les fournisseurs externes et divers organismes.</li> <li>• Développer et préparer le matériel nécessaire à la formation des utilisateurs.</li> <li>• Participer à des séminaires, des conférences et des cours pour demeurer à jour; partager ses découvertes et ses connaissances avec ses collègues.</li> <li>• Créer et tenir un registre sur les procédures d'exploitation, de configuration et autres.</li> </ul> <p>Mener à bien des projets spéciaux, des tâches et des études sur demande.</p> |
|--|--|

### **QUALIFICATIONS**

### **QUALITÉS REQUISES**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computer Science degree or a combination of education and relevant technical experience with Microsoft Certified Solution Associate (MCSA) certification or in progress.</li> <li>• Minimum five years extensive working experience administering and supporting Microsoft Windows servers and directory services in a large enterprise network environment.</li> <li>• Windows Network administration or engineering knowledge is required and must be proven by way of certification or adequate proof of testing.</li> <li>• In-depth experience administrating, managing and supporting VMware virtual environments and online services.</li> <li>• In-depth experience in administrating and configuring Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, Clustering services, Windows Security, Deployment services, WSUS, Microsoft Azure and other Microsoft Infrastructure Services.</li> <li>• In-depth knowledge of NAS and SANs is required. Advanced knowledge of NetApp SAN would be a definite asset.</li> <li>• Demonstrated experience working with networking equipment (hubs, switches, routers, firewall, cabling, print servers, VoIP</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en informatique ou une combinaison de formation et d'expérience technique dans le domaine, en plus de la certification Microsoft Certified Solution Associate (MCSA) (ou être en voie de l'obtenir).</li> <li>• Minimum de cinq années d'expérience de travail pratique en administration et en soutien de serveurs et services de répertoires Microsoft Windows dans un grand environnement réseau d'entreprise.</li> <li>• Connaissances nécessaires en technologie ou en administration de réseaux avec attestations ou certificats officiels à l'appui.</li> <li>• Expérience de travail approfondie dans la gestion et le soutien des environnements virtuels VMware et des services en ligne.</li> <li>• Expérience de travail approfondie dans la gestion et la configuration de Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, Service de cluster Microsoft, Windows Security, Deployment Services, WSUS, Microsoft Azure et d'autres services d'infrastructure Microsoft.</li> <li>• Connaissance approfondie du NAS et des SAN. Connaissance pratique de NetApp SAN, un atout certain.</li> <li>• Expérience confirmée relative au matériel de réseautage (concentrateurs, commutateurs, routeurs, pare-feu, câblages, serveurs</li> </ul> |
|--|---|

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Titre du poste :	Systems and Network Support Analyst Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)
Position Number: Numéro du poste :	9360-0012

---

- |   |   |
|---|---|
| <p>equipment, etc.) and network management tools is required.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In-depth knowledge of network protocols and connectivity technologies is required.</li> <li>• In-depth experience in complex network analysis, problem troubleshooting and resolution is required.</li> <li>• Working experience setting up and administering Unified Communications, VLANs and VPNs.</li> <li>• ITIL Awareness is an asset, in particular change and incident management processes.</li> <li>• Working experience administering backup and restore processes using Symantec Backup Exec would be a definite asset.</li> <li>• Working experience managing virus protection at the enterprise level using Symantec End Point Protection software would be a definite asset.</li> <li>• Strong knowledge and experience with PC and Server hardware configurations and SCSI and RAID technologies would be an asset.</li> <li>• Strong knowledge of Microsoft Windows desktop operating systems and Microsoft Office 365 is required.</li> <li>• Good knowledge and understanding of the structure, programs and work processes of the PSAC.</li> <li>• Demonstrated knowledge of relational information management databases.</li> <li>• Demonstrated ability to deliver comprehensive training sessions to a diverse user community.</li> <li>• Demonstrated work experience in a position involving user support and/or junior project management functions.</li> <li>• Ability in working with system and end-user documentation such as the application business rules, the Standard Operating Procedures, the FAQ documents.</li> </ul> | <p>d'imprimante, équipement VoIP, etc.) et des outils de gestion réseau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance approfondie des protocoles réseau et des technologies de connectivité.</li> <li>• Expérience approfondie en analyse complexe de réseau, en dépannage et en résolution de problèmes.</li> <li>• Expérience de travail liée à la mise sur pied et à l'administration de systèmes de communications unifiées, de réseaux VLAN et de RPV.</li> <li>• Connaissance d'ITIL, un atout, en particulier les procédures de gestion des changements et des incidents.</li> <li>• Expérience de travail liée à l'administration de sauvegarde de sécurité et à la récupération avec le système de sauvegarde Symantec Backup Exec, un atout certain.</li> <li>• Expérience de travail reliée à la gestion organisationnelle de protection antivirus en utilisant le logiciel antivirus Symantec, un atout certain.</li> <li>• Bonne connaissance et expérience de la configuration matérielle de serveurs et de PC et des technologies SCSI et RAID, un atout.</li> <li>• Bonne connaissance du système d'exploitation Microsoft Windows et de Microsoft Office 365.</li> <li>• Connaissance et compréhension poussées de la structure, des programmes et des méthodes de travail de l'AFPC.</li> <li>• Connaissance manifeste des bases de données relationnelles de gestion de l'information.</li> <li>• Capacité manifeste d'offrir des séances de formation très complète à un ensemble varié d'utilisateurs.</li> <li>• Expérience de travail confirmée dans un poste comportant des fonctions de soutien aux utilisateurs ou de gestion de projet à un niveau subalterne.</li> <li>• Capacité d'utiliser des documents sur les systèmes et des guides à l'intention des utilisateurs finaux, comme les règles administratives des applications, les procédures opérationnelles standard et les FAQ.</li> </ul> |
|---|---|

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

---

- Ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative solutions.
- Ability to analyze, assess and make recommendations on various informatics related proposals (i.e., hardware, applications, solutions, services, etc.).
- Good interviewing techniques and analytical skills to gather and understand user requirements either in the day-to-day support function or in a project lead function.
- Ability to learn quickly and remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses, industry presentations and self-study.
- The position requires good judgment and problem-solving skills to provide sound advice on a variety of systems, applications, services and information management related issues.
- Good writing skills to prepare and/or edit different documents.
- Commitment to continuous quality / process improvement and to customer service.
- Ability to communicate orally and in writing in English or French or in both official languages (according to the position's requirements).
- Ability to demonstrate very good client service through commitment to customer / client satisfaction.
- Proven track record of taking responsibility and ownership regarding work activities, and ability to demonstrate good time management.
- Ability to work independently and cooperatively with others in a team.
- Ability to effectively manage multiple projects, tasks and assignments of various complexity, deal with competing priorities, meet deadlines and remain effective,
- Capacité de comprendre les problèmes opérationnels et d'intervenir de manière stratégique et tactique en proposant des solutions novatrices.
- Capacité d'analyser et d'évaluer divers projets informatiques (p. ex., matériel, applications, solutions, services, etc.) et de faire des recommandations.
- Bonne maîtrise des techniques d'entrevue et de l'analyse, pour pouvoir cerner et comprendre les besoins des utilisateurs dans le contexte de fonctions courantes de soutien ou d'une fonction de gestion de projet.
- Capacité d'apprendre rapidement et de demeurer à l'affût de nouvelles tendances en technologie de l'information en participant à des séminaires, des cours dans l'industrie et par l'autoapprentissage.
- La ou le titulaire du poste doit posséder un jugement solide et de bonnes aptitudes à la résolution de problèmes pour pouvoir fournir des avis éclairés sur diverses questions liées à la gestion de l'information.
- Bonnes aptitudes rédactionnelles, pour pouvoir préparer ou réviser différents documents.
- Adhésion au principe de l'amélioration continue de la qualité, des méthodes de travail et du service à la clientèle.
- Aptitude à communiquer verbalement et par écrit, en français ou en anglais, ou dans les deux langues (selon les exigences linguistiques du poste).
- Capacité de démontrer un très bon service à la clientèle en visant la satisfaction du client.
- Expérience confirmée liée à l'organisation des activités de travail et capacité de démontrer une bonne gestion du temps.
- Capacité de travailler de façon autonome et au sein d'une équipe.
- Capacité de gérer efficacement de multiples projets et tâches avec divers niveaux de complexité, de composer avec des priorités et des situations conflictuelles, de travailler

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

---

- |  |   |
|--|---|
| focused and creative in problem solving situation during pressure situations.  | efficacement et de rester concentré et créatif même sous pression.  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Ability to accept responsibility and work effectively without close supervision and cooperatively with others.</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacité de s'acquitter des responsabilités et de travailler de manière efficace sans supervision étroite, ainsi que de collaborer avec d'autres.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Knowledge and commitment of trade union and equity principles, and understanding of the sensitive political and social issues.</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Adhésion aux principes syndicaux et d'équité. Compréhension des questions politiques et sociales délicates.</li></ul>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Subject to operational requirements, this position may be required to work regular late hour shifts that end between 6:00 p.m. and 8:00 p.m.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Selon les nécessités du service, la ou le titulaire devra peut-être travailler un quart se terminant entre 18 h et 20 h.</li></ul>                          |

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title : Systems and Network Support Analyst  
Titre du poste : Analyste en soutien technique (réseau et systèmes)

Position Number: 9360-0012  
Numéro du poste :

---

### Employee's Statement/Déclaration de la ou du titulaire

I have been given the opportunity to comment on this work description.  
J'ai eu l'occasion d'exprimer mon avis au sujet de cette description de travail.

\_\_\_\_\_  
Employee's signature  
Signature de la ou du titulaire

\_\_\_\_\_  
Date

### Supervisor's Statement/Déclaration de la superviseuse ou du superviseur :

This work description accurately describes the activities and demands of the position.  
Cette description de travail reflète fidèlement les activités et exigences du poste.

\_\_\_\_\_  
Supervisor's signature  
Signature de la superviseuse ou du superviseur

\_\_\_\_\_  
Date

Authorization/Autorisation :

\_\_\_\_\_  
Manager's signature  
Signature de la ou du gestionnaire

\_\_\_\_\_  
Date