



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 des réseaux et systèmes

Position Number: 3600-0025  
Numéro du poste :

Supervisor Position Title: Supervisor, Information Technology and  
Titre du poste de la superviseure ou du Information Management /  
superviseur : Superviseure ou superviseur, technologie de l'information et gestion de l'information

Supervisor Position Number: 3600-0006  
Numéro du poste de la superviseure ou du superviseur :

Bil. Des. / Dés. bil. :

<b><u>PURPOSE OF POSITION</u></b>	<b><u>OBJET DU POSTE</u></b>
-----------------------------------	------------------------------

Under the general supervision of the Manager, Information Technology and Information Management, the Systems and Network Support Analyst is responsible for the installation, configuration, administration and maintenance of enterprise wide network systems hardware, operating systems, related network infrastructure, related applications and services. The Systems and Network Support Analyst also has responsibility for network disaster / recovery and backup / restore services, anti-virus and security services.

Sous la supervision générale de la Superviseure Gestionnaire, technologie de l'information et gestion de l'information, L 'Analyste en soutien des systèmes et réseaux est responsable de l'installation, de la configuration, de l'administration et de l'entretien du matériel réseau, des systèmes d'exploitation, de l'infrastructure réseau connexe et des applications et services connexes de l'ensemble de l'organisation. L'Analyste en soutien des systèmes et réseaux est également responsable des services de récupération en cas de catastrophe, des services de sauvegarde/récupération et des mesures de sécurité et antivirus.

The Systems and Network Support Analyst, as part of the routine network administration activities, performs network system backups, network integrity and performance checks, monitors network activity for defects, abuse or misuse and implements software upgrades and fixes as required. The incumbent will research and test new and upcoming networking technologies as required and provide guidance, support and/or technical assistance to other IT staff and the network user community as

L'Analyste en soutien des systèmes et réseaux dans le cadre des activités régulières d'administration du réseau, 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. La ou le titulaire du poste recherche et met à l'essai les nouvelles et futures technologies réseaux au besoin et donne des conseils techniques et apporte un soutien aux

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	System and Network Support Analyst Analyste en soutien des réseaux et systèmes
Position Number: Numéro du poste :	3600-0009 3600-0012

---

required.

autres employées et employés du soutien de la TI et à l'ensemble des utilisatrices et utilisateurs du réseau.

### **STATEMENT OF RESPONSIBILITIES**

### **ÉNONCÉ DES FONCTIONS**

- Server hardware, software and services installation, configuration, testing, implementation and administration as required.
- Network hardware and peripheral equipment configuration, testing, installation and administration as required. (Hubs, switches, bridges/routers, cabling, print servers, printers, etc.).
- Perform daily monitoring of Network server and equipment logs and perform appropriate approved actions.
- Maintain and support network users as required (adding, modifying and deleting user accounts and groups, directory and file access rights assignment, password assignments and changes, etc.).
- Network (LAN/WAN) security planning, implementation and management (virus protection, firewall administration, unauthorized intrusion detection and response management).
- Maintain and support remote access services (VPN, RDP, Terminal Services, Citrix, etc.).
- Maintain failsafe procedures for continued network system
- Installation, configuration, mise à l'essai, mise en œuvre et administration des services, des logiciels et du matériel des serveurs selon les besoins.
- Configuration, mise à l'essai, installation et administration du matériel et des périphériques réseau selon les besoins. (Concentrateurs, commutateurs, ponts/routeurs, câblages, serveurs d'imprimante, imprimantes, etc.)
- Surveillance quotidienne du serveur de réseau et du registre de l'équipement, et application de mesures pertinentes autorisées.
- Entretien du réseau et soutien aux utilisatrices et utilisateurs du réseau (ajout, modification et suppression de comptes d'utilisateurs et de groupes, affectation de droits d'accès à des fichiers et à des répertoires, affectation et modification de mots de passe, etc.).
- Planification, mise en œuvre et gestion (protection antivirus, administration des pare-feu, détection des intrusions et gestion des interventions) de la sécurité du réseau (LAN/WAN).
- Maintien et soutien des services d'accès à distance (RPV, RDP, services Bureau à distance, Citrix, etc.).
- Application de procédures à sécurité intégrée pour assurer le

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	System and Network Support Analyst Analyste en soutien des réseaux et systèmes
Position Number: Numéro du poste :	3600-0009 3600-0012

---

operation, such as backups and disaster recovery.

- Preventative maintenance i.e. scheduled implementation of software upgrades, patches and fixes in a timely manner.
- End user workstation hardware and software installation, configuration, testing and support as required.
- Troubleshoot and resolve network related problems.
- Participate in and assist project teams as required.
- Provide network administration assistance and training to other IT staff and end users as required.
- Research and test current and emerging networking trends that may be useful to the PSAC as required.
- Participate in seminars, presentations, industry associations, training, etc., as required to stay current. Exchange new findings and knowledge with co-workers.
- Create and maintain documentation on operational, configuration or other procedures.
- Undertake related projects, tasks and studies as requested.

fonctionnement continu du système réseau, notamment des sauvegardes et la récupération en cas de catastrophe.

- Entretien préventif, c.-à-d. l'application au moment opportun de mises à niveau et de correctifs des logiciels.
- Installation, configuration, mise à l'essai et soutien des logiciels et du matériel informatique des utilisatrices et utilisateurs de l'administration selon les besoins.
- Dépannage et résolution de problèmes liés au réseau.
- Participation aux travaux de diverses équipes et soutien de ces équipes, au besoin.
- Prestation d'assistance liée à l'administration du réseau et à la formation du personnel de la TI et des autres utilisatrices et utilisateurs le cas échéant.
- Recherche et mise à l'essai au besoin des nouvelles technologies de réseau pouvant être utiles à l'AFPC.
- Participation à des séminaires, à des conférences, à des associations reliées à la technologie de l'information, à des cours et autres pour demeurer à jour. Échanges sur les nouvelles découvertes et connaissances avec ses collègues.
- Création et maintien d'un registre sur les procédures d'exploitation, de configuration et autres.
- Mise en œuvre de projets spéciaux et d'études connexes sur demande.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	System and Network Support Analyst Analyste en soutien des réseaux et systèmes
Position Number: Numéro du poste :	3600-0009 3600-0012

---

### QUALIFICATIONS

- Minimum four years extensive working experience administering and supporting Microsoft Windows servers and directory services in a large enterprise network environment.
- Windows Network administration or engineering knowledge is required and must be proven by way of certification or adequate proof of testing.
- Demonstrated working experience managing and supporting VMware virtual environments.
- Working knowledge of NAS and SANs is required. Working knowledge of NetApp SAN would be a definite asset.
- Demonstrated experience working with networking equipment (hubs, switches, routers, cabling, print servers, etc.) and network management tools is required.
- Working knowledge of network protocols and connectivity technologies is required.
- Working experience in network analysis, problem troubleshooting and resolution is required.
- Working experience setting up and administering VLANs and VPNs is a definite asset.
- ITIL Awareness is an asset, in particular change and incident

### QUALITÉS REQUISES

- Minimum de quatre 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.
- Connaissances nécessaires en technologie ou en administration de réseaux avec attestations ou certificats officiels à l'appui.
- Expérience de travail confirmée dans la gestion et le soutien des environnements virtuels VMware.
- Connaissance pratique du NAS et des SAN. Connaissance pratique de NetApp SAN, un atout certain.
- Expérience confirmée relative au matériel de réseautage (concentrateurs, commutateurs, routeurs, câblages, serveurs d'imprimante, etc.) et des outils de gestion réseau.
- Connaissance pratique des protocoles réseau et des technologies de connectivité.
- Expérience de travail en analyse de réseau, en dépannage et en résolution de problèmes.
- Expérience de travail liée à la mise sur pied et l'administration de réseaux VLAN et RPV, un atout certain.
- Connaissance d'ITIL Awareness, un atout, en particulier les procédures de

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	System and Network Support Analyst Analyste en soutien des réseaux et systèmes
Position Number: Numéro du poste :	3600-0009 3600-0012

---

management processes.

gestion des changements et des incidents.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <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 Anti-virus 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 asset.</li> <li>• Demonstrated knowledge of Microsoft Windows desktop operating systems and Microsoft Office is required.</li> <li>• Linux Administration knowledge is an asset.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expérience de travail reliée 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>• Connaissance pratique requise des systèmes d'exploitation de bureau Microsoft Windows et des applications Microsoft Office.</li> <li>• Connaissance de Linux Administration, un atout.</li> </ul> |
|--|--|

### Other qualifications

### Autres qualités requises

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative solutions.</li> <li>• Ability to analyze, assess and make recommendations on various informatics related proposals (i.e., hardware, software, etc.).</li> <li>• Ability to learn quickly and remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses, industry presentations and self study.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité de comprendre les problèmes opérationnels et d'intervenir de manière stratégique et tactique en proposant des solutions novatrices.</li> <li>• Capacité d'analyser et d'évaluer divers projets informatiques (p. ex., matériel, logiciels, etc.) et de faire des recommandations.</li> <li>• 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.</li> </ul> |
|--|---|

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	System and Network Support Analyst Analyste en soutien des réseaux et systèmes
Position Number: Numéro du poste :	3600-0009 3600-0012

---

- 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 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 / or cooperatively with others in a team.
- Commitment to continuous quality and process improvement.
- Ability to deal with competing priorities and remain effective during pressure situations.
- Knowledge and commitment of trade union and equity principles and an understanding of the sensitive political and social issues.
- 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.
- 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 bon service à la clientèle en visant la satisfaction du client.
- Expérience confirmée reliée 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.
- Engagement envers l'amélioration continue de la qualité et des procédures.
- Capacité de travailler avec des priorités concurrentes et de demeurer efficace sous pression.
- Connaissance des principes syndicaux et des principes d'équité et engagement envers ces principes. Compréhension des questions politiques et sociales délicates.
- Selon les nécessités du service, la ou le titulaire peut devoir travailler selon un horaire d'heures tardives qui se termine entre 18 h et 20 h.