



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

# POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

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

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

Bil. Des. / Dés. bil. :

## PURPOSE OF POSITION

## OBJET DU POSTE

Under the general supervision of the IT/IM Network Operations Supervisor, the Technical Lead Network Operations is responsible to provide technical leadership in the day-to day operations related to network infrastructure, server administration, application deployments and testing in support of the PSAC's large, complex and diverse computing environment, both on premises in the PSAC data centre and in the cloud.

Sous la direction du superviseure ou superviseur des opérations réseau de la TI/GI, le ou la titulaire est responsable de l'infrastructure du réseau, de l'administration des serveurs, du déploiement d'applications et de la maintenance d'un environnement informatique complexe et varié, qui regroupe des services hébergés en interne et en ligne (nuage).

This position provides oversight and application lifecycle management supporting the PSAC's portfolio of applications ensuring optimum performance, availability, and operational integrity with a high level of information and data security and standardization as well as backups and disaster recovery.

Le titulaire assure la gestion des applications et de leur cycle de vie pour en optimiser le rendement, l'accessibilité et l'intégrité opérationnelle dans un environnement hautement sécurisé et normalisé qui nécessite de nombreuses sauvegardes et la récupération après catastrophe.

This position is responsible for overseeing the prioritization, planning and execution of various application deployments, troubleshooting application and server issues, in a heterogeneous distributed environment (Windows, UNIX/Linux, VMware, SQL Server), as well as managing problem escalation and communicating with management.

Le titulaire est responsable de la hiérarchisation, de la planification et de l'exécution des déploiements d'application. Si une application ou un serveur fait défaut, il doit être en mesure d'effectuer le dépannage dans un environnement réparti hétérogène (Windows, UNIX/Linux, VMware, SQL Server), d'éviter l'aggravation du problème et de communiquer avec la

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

---

direction.

This position provides review of complex deployments, upgrades, and major configuration efforts for execution by Systems Engineers and Database Administrators.

Le titulaire présente aux ingénieurs de système et aux administrateurs de base de données une analyse des déploiements, des mises à jour et des projets de configuration complexes.

### **STATEMENT OF RESPONSIBILITIES**

- Oversee the deployment of new solutions throughout the entire system development lifecycle by managing the Electronic Change Management System and processes.
- Lead and participate in server hardware, software and services installation, configuration, testing, implementation and administration as required.
- Approve and participate in network hardware and peripheral equipment configuration, testing, installation and administration as required. (Hubs, switches, bridges/routers, cabling, print servers, printers, etc.).
- Ensure the daily monitoring of network server and equipment logs and approve the appropriate actions.
- Lead and ensure the maintenance 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.).

### **ÉNONCÉ DES FONCTIONS**

- Superviser le déploiement de nouvelles solutions pour toute la durée du cycle d'élaboration des systèmes, en assurant le fonctionnement du système de gestion électronique des changements et des processus établis.
- Diriger de manière active l'installation, la configuration, la mise à l'essai, la mise en œuvre et l'administration des services, des logiciels et du matériel des serveurs selon les besoins.
- Approuver, et y participer s'il y a lieu, la configuration, la mise à l'essai, l'installation et l'administration du matériel et des périphériques réseau selon les besoins. (Concentrateurs, commutateurs, ponts/routeurs, câblages, serveurs d'imprimante, imprimantes, etc.)
- Assurer la surveillance quotidienne du serveur de réseau et du registre de l'équipement, et approuver l'application de mesures pertinentes.
- Diriger et assurer l'entretien du réseau et apporter son 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,

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

---

- affectation et modification de mots de passe, etc.).
- Lead and participate in network (LAN/WAN) security planning, implementation and management (virus protection, firewall administration, unauthorized intrusion detection and response management).
- Diriger de manière active la planification, la mise en œuvre et la gestion (protection antivirus, administration des pare-feu, détection des intrusions et gestion des interventions) de la sécurité du réseau (LAN/WAN).
- Automate tasks through the creation of scripts.
- Créer des scripts afin d'automatiser des tâches.
- Lead and participate in maintaining and supporting remote access services (VPN, RDP, Terminal Services, Citrix, etc.).
- Diriger de manière active le maintien et le soutien des services d'accès à distance (RPV, RDP, Terminal Services, Citrix, etc.).
- Ensure that failsafe procedures for continued network system operation, such as backups and disaster recovery, are properly maintained.
- Appliquer les procédures de fonctionnement à sécurité intégrée du réseau, notamment les sauvegardes et la récupération en cas de catastrophe.
- Lead and ensure that preventative maintenance, i.e. scheduled implementation of software upgrades, patches and fixes, is performed in a timely manner.
- Veiller à ce que l'entretien préventif, c.-à-d. les mises à niveau et l'exécution des correctifs logiciels, soit fait en temps opportun.
- Ensure that end user workstation hardware and software installation, configuration, testing and support is provided in a timely manner as required.
- Garantir le soutien nécessaire aux utilisatrices et utilisateurs ainsi que l'installation, la configuration et la mise à l'essai des logiciels et du matériel informatique au moment opportun.
- Provide prompt problem resolution for the most complex multi-tiered network applications and systems.
- Résoudre rapidement des problèmes liés aux applications et aux systèmes de réseau à niveaux multiples les plus complexes.
- Lead, participate in and assist project teams as required.
- Diriger activement les travaux de diverses équipes et leur offrir le soutien nécessaire.
- Collaborer avec le responsable

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

---

- Collaborate with the User Support Technical Lead, enterprise solution architects and developers to perform root cause analysis on system failures, troubleshoot complex permissions and network performance issues. technique, Soutien aux utilisateurs, et des concepteurs développeurs en solutions numériques afin de réaliser des analyses de défaillance et d'effectuer le dépannage lorsque surgissent des problèmes complexes d'autorisation et de performance du réseau.
- Coordinate change management tasks with Systems Engineering team. • Coordonner les tâches de gestion des changements avec l'équipe Ingénierie des systèmes.
- 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. • Établir et maintenir de bonnes relations de travail avec le personnel de l'AFPC, d'autres fournisseurs et agences, des vendeurs et divers utilisateurs.
- Provide network administration assistance and training to other IT staff and end users as required. • Offrir du soutien aux administrateurs de réseau et de la formation aux autres membres du personnel de la TI et aux utilisateurs, au besoin.
- Research, test and recommend current and emerging networking trends that may be useful to the PSAC as required. • Rechercher, tester et recommander, au besoin, des nouvelles technologies de réseau qui pourraient être utiles à l'AFPC.
- Participate in seminars, presentations, industry associations, training, etc., as required to stay current. Exchange new findings and knowledge with co-workers. • Prendre part à des séminaires, à des conférences, aux activités d'associations du domaine et à de la formation, entre autres. Transmettre ses découvertes et connaissances à ses collègues.
- Assist in creating and maintaining the appropriate documentation and procedures to ensure continued system operations in compliance with audit requirements. • Aider à créer et à mettre à jour un guide d'utilisation et des procédures afin d'assurer le fonctionnement continu des systèmes conformément aux exigences en matière d'audit.
- Responsible for responding to audit requests. • Répondre aux demandes des auditeurs.

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

---

- Undertake and lead related projects, tasks and studies as requested.
- Réaliser et diriger des projets, des tâches et des études connexes sur demande.

### **QUALIFICATIONS**

### **QUALITÉS REQUISES**

- Bachelor degree in Computer Science or a relevant discipline or a combination of education and technical experience in computer field with Microsoft Certified Solution Associate (MCSA), Microsoft Certified Solution Expert (MCSE) certification or in process.
- Bac en informatique ou dans une discipline connexe ou une combinaison d'études et d'expérience technique, en plus des certifications Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) et Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) (ou être en voie de les obtenir).
- Minimum six years extensive working experience administering and supporting Microsoft Windows servers and directory services in a large enterprise network environment.
- Au moins six ans d'expérience en administration et soutien de serveurs et services de répertoires Microsoft Windows dans un grand environnement réseau d'entreprise.
- Windows Network administration or engineering knowledge is required and must be proven by way of certification or adequate proof of testing.
- Connaissances nécessaires en technologie ou en administration de réseau Windows avec attestations ou certificats officiels à l'appui.
- In-depth working experience managing and supporting VMware virtual environments.
- Solide expérience de travail dans la gestion et le soutien des environnements virtuels VMware.
- In-depth working knowledge of NAS and SANs is required. Working knowledge of NetApp SAN would be a definite asset.
- Connaissance pratique approfondie du NAS et des SAN; connaissance pratique de NetApp SAN, un atout certain.
- In-depth working experience working with networking equipment (hubs, switches, routers, cabling, print servers, etc.) and network management tools is required.
- Solide expérience de travail en ce qui a trait au matériel de réseautage (concentrateurs, commutateurs, routeurs, câblages, serveurs d'imprimante, etc.) et aux outils de gestion réseau.
- In-depth working knowledge of network protocols and connectivity
- Connaissance pratique approfondie des protocoles réseau et des

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

technologies is required.

- In-depth 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 management processes.
- Working experience administering backup and restore processes using Symantec Backup Exec would be a definite asset.
- Working experience managing virus protection at the enterprise level using Symantec Anti-virus software would be a definite asset.
- Strong knowledge and experience with PC and Server hardware configurations and SCSI and RAID technologies would be asset.
- In-depth knowledge of Microsoft Windows desktop operating systems and Microsoft Office is required.
- Linux Administration knowledge is an asset.

technologies de connectivité.

- Solide expérience de travail en analyse de réseau, en dépannage et en résolution de problèmes.
- Expérience de travail reliée à la mise sur pied et à l'administration de réseaux VLAN et RPV, un atout certain.
- Connaissance d'ITIL Awareness, en particulier les procédures de gestion des changements et des incidents, un atout.
- 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.
- Expérience de travail reliée à la gestion organisationnelle de protection antivirus en utilisant le logiciel antivirus Symantec, un atout certain.
- Bonne connaissance et expérience de la configuration matérielle de serveurs et de PC et des technologies SCSI et RAID, un atout.
- Connaissance pratique approfondie des systèmes d'exploitation de bureau Microsoft Windows et des applications Microsoft Office.
- Connaissance de Linux Administration, un atout.

### Other qualifications

- Ability to understand and respond strategically and tactically to operational issues with innovative

### Autres qualités requises

- Capacité de comprendre les problèmes opérationnels et d'intervenir de manière stratégique et

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Technical Lead, Network Operations  
Titre du poste : Responsable technique, Opérations réseau

Position Number: 3600-0030  
Numéro du poste :

---

solutions.

tactique en proposant des solutions novatrices.

- Ability to conduct scientific information gathering, analysis of facts, and create action plans to resolve complex problems.
  - Ability to analyze, assess and provide recommendations on various informatics related proposals (i.e., hardware, software, etc.).
  - Ability to learn quickly and remain current on emerging information technology trends by participating in seminars, courses, industry presentations and self study.
  - Excellent written and verbal communication skills including commitment to maintaining systems documentation.
  - Strong 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 excellent 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
- Capacité de recueillir de l'information scientifique, d'analyser des faits et de concevoir des plans d'action afin de résoudre des problèmes complexes.
  - Capacité d'analyser et d'évaluer divers projets informatiques (par ex. : matériel, logiciels, etc.) et de faire les recommandations nécessaires.
  - 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.
  - Excellente capacité à communiquer par écrit et verbalement, notamment dans le but de tenir à jour la documentation des systèmes.
  - Bonne aptitude à communiquer verbalement et par écrit, en français ou en anglais, ou dans les deux langues (selon les exigences linguistiques du poste).
  - Capacité d'offrir un excellent 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.
  - Engagement envers l'amélioration

## POSITION DESCRIPTION DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Title: Titre du poste :	Technical Lead, Network Operations Responsable technique, Opérations réseau
Position Number: Numéro du poste :	3600-0030

---

and process improvement.

continue de la qualité et des  
procédures.

- 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.
- Capacité de travailler avec des priorités concurrentes et de demeurer efficace sous pression.
  - Adhésion aux principes syndicaux et d'équité. 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.