



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département des finances et des ressources
humaines

Office du personnel de l'Etat

Direction de l'évaluation et du système de
rémunération

DEFINITION DE FONCTION-TYPE

Date d'établissement	Date de révision	Date de mise en application
07.12.2017		01.12.2017

1. Dénomination de la fonction	Code fonction
Gestionnaire de services	2.02.027

2. But de la fonction

Assumer la responsabilité d'un service fonctionnel fourni par la DGSI à ses clients, ce qui implique de coordonner et contrôler la bonne livraison et l'exploitation optimale dudit service dans le respect des SLA/OLA définis avec les clients, de coordonner et faire évoluer l'ensemble des activités de maintenances d'un portefeuille de services dans les délais, dans les budgets, pour le bénéfice des clients.

3. Description de la fonction

La fonction implique notamment d'/de :

- coordonner les processus de A à Z pour la délivrance du service : ressources humaines, conception, mise en production, fournisseurs, sous-traitants, livraison, tests, exploitation, améliorations, modifications, monitoring, documentation, communication, SAV;
- maintenir le service en priorisant et en chiffrant les ressources, tout en adéquation avec les autres services;
- s'assurer que le service respecte bien les SLA et participer à leur mise à jour;
- créer ou animer des comités de pilotage et opérationnels, des groupes de travail métiers-DGSI;
- participer à la gestion de la qualité et au contrôle interne et à l'identification des risques et des défaillances;
- exécuter d'autres tâches à la demande de la hiérarchie.

4. Exigences de la fonction

Bachelor universitaire en sciences informatiques assorti d'un DAS du domaine concerné ainsi qu'une solide expérience professionnelle de même niveau que celle des domaines considérés.

Critères	Formation professionnelle	Expérience professionnelle	Efforts intellectuels	Efforts physiques	Responsabilité	Classification
Niveaux	L	E	J	A	I	Cl. max. 21
Points	50	20	57	5	59	Total 191