

Document de consultation Appel d'offres

Informations relatives à l'Appel d'Offres

Société émettrice	
Date d'émission	10/11/2015
Date de clôture	11/12/2015
Date de démarrage prévue	10/11/2015

Informations sur l'émetteur

Nom et prénom
Direction et Service
Centre de Base
Numéro de téléphone
Adresse e-mail

Contexte détaillé de la prestation

Domaine	Dealing Services - Front Office Application Support
Environnement technique général	LZ Minerva (OMS)/ SQL/ Oracle/ Unix Shell/ FIX/ CF
Nom du projet	Global Dealing Service Desk
Description détaillée de la prestation	<ul style="list-style-type: none">• Support Front Office (Portfolio Manager).• Middle Office des clients.• Réseau FIX (LatentZero Network).• Support Brokers.• Plateforme de négociation (EMS).

III/ RESPONSABILITES

- Garantir la coordination des problèmes et des incidents
- Assurer une communication fluide et appropriée aux négociateurs et au management.
- Contribuer un reporting mensuel des activités, avec les indicateurs de performance.
- Contribuer et suivre les plans d'actions avec les équipes de production, et de Dealing Services MOA et MOE.
- Contribuer au plan d'amélioration continu de l'activité support (en conclusion des enquêtes de satisfaction)

IV/ COMPETENCES

- Anglais courant indispensable.
- Très bon relationnel, forte réactivité, sens du service, capacité à communiquer, professionnalisme et rigueur.
- Bonnes compétences des bases de données, SQL et Oracle, Unix Shell et Windows.
- Connaissance des outils CFT, MQ Series.
- Connaissance marché financière et sur les réseaux FIX sont nécessaires pour dialoguer avec les équipes support des éditeurs financiers.
- Une bonne connaissance du dealing (buy-side ou sell-

Document de consultation Appel d'offres

side) et d'au moins un OMS est indispensable.

V/ DANS LE CADRE DE LA NORME ITIL, la mission recouvre les aspects suivants :

- Support de la production (jours fériés + astreintes de nuit à prévoir).

Cela consiste notamment à qualifier les incidents et demandes utilisateurs, les analyser, les traiter et le cas échéant, les escalader vers un support de niveau 2 et assurer la communication auprès des utilisateurs.

La rédaction de nouvelles procédures de support fait partie de la mission.

Cela nécessite une connaissance informatique large et technique. Une expérience réelle, a minima dans les environnements Unix et base de données, est donc indispensable

- Gestion et Suivi des problèmes et plans d'action
Rédaction des compte rendu d'incident, mise en place et suivi des plans d'action associés.

- Accompagnement des équipes IT projet
Consiste à vérifier et/ou analyser les impacts des différents changements sur l'environnement de production (conflits, procédures, contrôle de la capacité et du respect des normes et standards

- Gestion des changements :
Les activités de développement se limitent au strict périmètre des outils éventuellement nécessaires à l'automatisation de certaines tâches et/ou au suivi de production. La gestion des changements consiste donc

- Suivi et Amélioration continue des niveaux de service (Disponibilité, Continuité, Capacité)

Contribution à la mise en place de ces activités et des processus associés.

Durée prévisionnelle

12 mois

Prestation type

Prestation type

Analyse Niveau 1 (A1)

En fonction de la teneur de la prestation détaillée plus haut, il est attendu que le Prestataire réponde à l'appel d'offres en constituant une équipe de collaborateurs du niveau suivant :

Niveau de formation (Bac +)	5 ans
Expérience professionnelle	2-3 ans
Expérience dans la fonction	2-3 ans

Compétences et qualités requises (indispensables en gras)

anglais parlé, lu et écrit.

expérience dans le domaine du support de production

Sens du service ; rigueur, réactivité, autonomie

Document de consultation Appel d'offres

SQL (Oracle)(compréhension de requêtes existantes / écriture de requêtes simples

Unix (Commandes standards et shell script)

culture large des systèmes informatiques

capacité d'adaptation rapide,

capacité d'analyse et de synthèse

Bon relationnel et communications orales (notamment par téléphone)



de