**Ведущий инженер по сервисной поддержке**

**Основное место работы:** Москва (м.Кропоткинская)

Вилка по зарплате: 120 000 – 150 000 руб (GROSS)

Требуемый опыт работы: 6 лет

Полная занятость, полный день

Возможные командировки в Ростов-на-Дону

**Основные обязанности:**

Участие в формировании и актуализации стратегии, политик и стандартов в области предоставления ИТ услуг холдинга.

Мониторинг и контроль деятельности распределенных команд поддержки.

Функциональное управление линейных инженеров сервисной поддержки в части организации услуг, обеспечения качества услуг и экономической эффективности.

Организация поддержки централизованных, распределенных и локальных сервисов.

Планирование и контроль расходования бюджета, ресурсное планирование, организационно - штатные изменения.

Контроль закупочной деятельности, участие в проработке контрактов, актирование работ.

Разработка и согласование локальных нормативных документов, производственных контрактов и иных документов.

Организация и выстраивание партнерского взаимодействия с бизнес - заказчиком.

Работа с системой ITSM (GLPI).

Разработка и внедрение ИТ услуг: сервисно-ресурсные модели, RACI матрицы, модель эскалации, модель кросс дисциплинарного взаимодействия, SLA, KPI и т.д. Разработка эксплуатационной документации ИТ услуг, участие в развертывании поддержки ИТ услуг.

Предоставление консультаций по вопросам, связанным с развитием и использованием пользовательских сервисов ИТ.

Расчет стоимости предоставляемых услуг и выработка предложений по оптимизации затрат.

Организация и контроль процессов разрешения инцидентов и проблем в своей зоне ответственности, взаимодействие с коллегами для разрешения инцидентов и проблем, имеющих междисциплинарную природу.

Организация и контроль системы мониторинга состояния ИТ инфраструктуры и систем в своей зоне ответственности. Контроль мощностей.

**Требования:**

Отличные коммуникативные качества. Навыки разрешения конфликтов. Способность выяснять требования пользователей и доходчиво объяснять сложные технические вопросы.

Знание процессов управления ИТ инфраструктурой: управление заявками пользователей, управление инцидентами и проблемами, управление мощностями, изменениями и т.д. Опыт работы с системами ITSM.

Опыт работы с серверным, телекоммуникационным оборудованием и СХД.

Навыки управления сотрудниками (собственными и сотрудниками подрядных организаций).

Опыт администрирования и эксплуатации системного ПО: серверные и пользовательские ОС (Windows, Linux), Active Directory, платформы виртуализации (Vmware / Hyper-V / Veeam), системы мониторинга (Nagios / Zabbix / SCOM), системы коммуникаций (Exchange или аналоги), DNS, DHCP, FireWall, VPN.

Понимание принципов построения современной ИТ-инфраструктуры в целях обеспечения высокой надежности, масштабируемости решений, быстрого восстановления после сбоев.

Опыт проектирования и внедрения системного и промежуточного программного оборудования.

Опыт взаимодействия с техническими службами вендоров оборудования и ПО.

**Условия**

Официальное оформление по ТК РФ.

Полностью белая з/п.

Офис в шаговой доступности от ст. метро Кропоткинская.