



## VACANCY

### Applications and Systems Support Officer

The Reserve Bank of Vanuatu invites applications from qualified Ni Vanuatu candidates for the position of **Applications and Systems Support Officer**. The position reports directly to the ICT Manager within the Department of Support Services. The main duties of the position include:

- Provide Level 2 support for all in house-developed and commercial applications/programs.
- Provide Level 2 support for other corporate systems including but not limited to: SWIFT, National Payment System, IP PBX & etc.
- Install and configure computer systems, software and peripheral equipment while ensuring that Bank hardware and software standards are adhered to.
- Update documentations to record new equipment installed, new sites and changes to computer configurations.
- Assist in managing the ICT Helpdesk and provide prompt and high-quality support to all staff.
- Update documentations to record new equipment installed, new sites and changes to computer configurations
- Create and maintain a knowledge base of support solutions, history records and related problem documentations.
- Provide support for RBV Media services.
- Provide Level 2 support in maintaining the corporate network infrastructure (LAN/WAN/Wireless) and related computing environments, including computer hardware, systems software, web applications software, and all configurations.
- Provide Level 1 technical support assistance and on the job training to system users.
- Analyze, evaluate and produce reports of support incidents or activities and recommends ways to reduce help line incidents.
- Advise ICT Manager on system or product development issues arising from corporate system or product usage problems identified through technical support calls and helpdesk system.
- Advise ICT Manager prior to requesting vendor service regarding defective hardware or software products and maintain a log of these request services.
- Provide assistance with any ICT related inventory process.
- Undertake additional tasks as requested by the ICT Manager or the Director of Support Services Department.

It is essential that the applicant must demonstrate dynamic experience in an ICT service environment; have good programming skills, practical exposure is highly desirable ; have experience in the use of MS Office products, both as user and administrator; accumulate at least three years' experience in the use of corporate system backup and recovery solutions; and similar experience in the use of corporate system firewall and security solutions; Practical work experience is also desirable in MS Windows/Unix networks and MS Exchange email servers. Desirable applicants must have a Bachelors Degree in Computer Science, Business Information systems or related discipline. Applicant must have good customer service skills, excellent written and oral communication skills, demonstrated ability to manage ICT projects to their completion and capacity to work in a team.

### General Conditions

An attractive remuneration package will be offered to be commensurate with experience and formal qualifications. Applicants should be fluent in both written and spoken English and have a good knowledge of French.

Written applications should include curriculum vitae, the names and addresses of three (3) referees, copies of relevant qualifications (Degrees & Certificates) and evidence of certified transcripts is required.

Expressions of interest (applications) must be submitted **by Friday February 17 2023** to the following address:

**The Governor**  
**Reserve Bank of Vanuatu**  
**Private Mail Bag 062**  
**sathy@rbv.gov.vu**  
**PORT VILA**

*The Reserve Bank of Vanuatu is an equal opportunity employer.*

## POSTE VACANT

### Agent de support TIC (1)

La Banque de réserve du Vanuatu invite les candidats Ni Vanuatu qualifiés à postuler pour le poste d'**Agent de support TIC**. Le poste se rapporte directement au responsable des TIC au sein du département des services d'assistance. Les fonctions principaux du poste comprennent:

- Fournir un support de niveau 2 pour toutes les applications/programmes développés en interne et commerciaux.
- Fournir une assistance de niveau 2 pour le système de comptabilité financière de la BRV.
- Fournir un support de niveau 2 pour d'autres systèmes d'entreprise, y compris SWIFT, Numismatic, National Payment System et IP PBX, etc, mais sans s'y limiter.
- Installer et configurer les systèmes informatiques, les logiciels et les équipements périphériques tout en veillant au respect des normes matérielles et logicielles de la Banque.
- Mettre à jour les documentations pour enregistrer les nouveaux équipements installés, les nouveaux sites et les changements de configurations informatiques.
- Aider à gérer le service d'assistance TIC et fournir un soutien rapide et de haute qualité à tout le personnel.
- Mettre à jour les documentations pour enregistrer les nouveaux équipements installés, les nouveaux sites et les modifications apportées aux configurations informatiques
- Créer et maintenir une base de connaissances des solutions de support, des enregistrements d'historique et des documentations relatives aux problèmes.
- Fournir un support pour les services medias de la BRV.
- Fournir un soutien de niveau 2 pour la maintenance de l'infrastructure réseau de l'entreprise (LAN/WAN/sans fil) et des environnements informatiques connexes, y compris le matériel informatique, les logiciels système, les logiciels d'applications Web et toutes les configurations.
- Fournir une assistance technique de niveau 1 et une formation professionnelle aux utilisateurs du système.
- Analyser, évaluer et produire des rapports d'incidents ou d'activités de support et recommander des moyens de réduire les incidents de la ligne d'assistance.
- Conseiller le Manager des TIC sur les problèmes de développement de systèmes ou de produits découlant des problèmes d'utilisation du système ou des produits de l'entreprise identifiés par le biais d'appels d'assistance technique et du système d'assistance.
- Aviser le Manager des TIC avant de demander le service du fournisseur concernant les produits matériels ou logiciels défectueux et tenir un journal de ces services de demande.
- Fournir une assistance pour tout processus d'inventaire lié aux TIC.
- Entreprendre des tâches supplémentaires à la demande du responsable des TIC ou du directeur du département des services de soutien.

Il est essentiel que le candidat démontre une expérience dynamique dans un environnement de services TIC ; avoir de bonnes compétences en programmation, une exposition pratique est hautement souhaitable ; avoir de l'expérience dans l'utilisation des produits MS Office, à la fois en tant qu'utilisateur et administrateur ; accumuler au moins trois ans d'expérience dans l'utilisation de solutions de sauvegarde et de récupération de systèmes d'entreprise ; et une expérience similaire dans l'utilisation de solutions de pare-feu et de sécurité de système d'entreprise ; Une expérience de travail pratique est également souhaitable dans les réseaux MS Windows/Unix et les serveurs de messagerie MS Exchange.

Les candidats souhaitables doivent avoir un license en informatique, en systèmes d'information commerciale ou dans une discipline connexe. Le candidat doit avoir de bonnes compétences en service à la clientèle, d'excellentes compétences en communication écrite et orale, une capacité démontrée à gérer des projets TIC jusqu'à leur achèvement et une capacité à travailler en équipe.

### Conditions généraux

Une rémunération attractive sera offerte en fonction de l'expérience et des qualifications formelles. Les candidats doivent maîtriser l'anglais (à l'écrit comme à l'oral) et avoir une connaissance pratique du français.

Les candidatures écrites doivent inclure un curriculum vitae, les noms et adresses de trois (3) références, des copies des qualifications pertinentes (licences et certificats) et la preuve de relevés de notes certifiés est requise.

Les manifestations d'intérêt (les candidatures) doivent être soumises avant le **Vendredi 17 Février 2023** à l'adresse suivante:

**Le gouverneur**  
**Banque de Réserve du Vanuatu**  
**Sac postal privé 9062**  
**sathy@rbv.gov.vu**  
**PORT VILA**

*La Banque de Réserve est un employeur aux opportunités équitables*