



## **Information Technology (IT) Coordinator**

Autism Ontario is a charitable organization with a history of over 46 years representing the thousands of people on the autism spectrum and their families across Ontario. Made up of knowledgeable parents, professionals, and autistic self-advocates who can speak to the key issues that impact those with autism and their families, Autism Ontario is the province's leading source of information and referral on autism, and one of the largest collective voices representing the autism community. Members are connected through a volunteer network of 25 Chapters throughout the Province of Ontario.

### **Position Overview:**

As the IT Coordinator, you will be responsible for providing technical support and training for systems and networks. This position is also responsible for computer systems and software installations and upgrades and maintaining Autism Ontario's computer networks and connectivity.

**Title:** Information Technology (IT) Coordinator

**Location:** Autism Ontario Provincial Office – Liberty Village, Toronto- Temporarily remote due to COVID-19

**Annual Salary:** \$48,000 - \$52,000 per year,

**Duration:** One year contract

### **Key Responsibilities:**

- Project lead on recent migration from Microsoft Exchange to Microsoft Office 365 – working closely with existing IT team to strategize and implement a transition process to its completion.
- Provide technical support or training for systems and networks and assists with training and orientation of modern technology
- Support Autism Ontario's lead full-stack developer and external consultants with server migration to AWS (Amazon Web Services)
- Office security systems/wiring/cable management
- Offer troubleshooting, support, and repair when IT equipment or networks malfunction
- Walk staff and volunteers through solutions to solve problems and direct questions to supervisors or specialists when necessary



- Provide phone, live chat, or in-person support to Autism Ontario's staff and volunteers
- Set up new computers as needed
- Install and configure software and hardware (printers, peripherals, etc.). Responsible for keeping computers and software up to date.
- Monitor system and network performance
- Support: key contact for day-to-day troubleshooting, fixes, and repairs
- Maintain licenses and upgrade schedules
- Collaborate with other professionals to maintain standards and functionality
- Demonstrate great customer service skills, listen carefully, and exercise patience
- Research the best IT practices and products and make recommendations to the senior management team regarding optimization of IT supports and services
- Maintain records of hardware and software inventory
- Assist with maintaining information security through controlled hardware or software installation and staff education
- Follow emergency plans for equipment, power, or security failures when necessary and protect data and security

### Skills and Qualifications Required:

- Demonstrated experience managing multiple projects or programs, strong attention to detail.
- Strong written and verbal communication skills are required as is the ability to work collaboratively with partners and stakeholders.
- Must be self-motivated, innovative, and flexible.
- Specializes in IT support for non-profit (autism experience is welcomed)
- Familiarity and experience working within AWS (EC2, S3, RDS and all matters of user management and security)
- Advanced knowledge of current technology and support solutions by attending workshops and continuing education courses
- A minimum of 2-3 years' proven experience as an IT helpdesk or similar role
- Level 1 Help Desk and Deskside Support experience
- Experience in network management and help desk support
- Experienced in administering MSO365 and all its components
- Experienced in ticketing systems (ServiceNow/Zendesk/Remedy/Happyfox)
- Understanding of TCP/IP protocols and LAN/WAN configuration
- Ability to troubleshoot and repair issues in a timely manner
- Effective communication and interpersonal skills



- Excellent organizational and coordination abilities
- Certification (CompTIA Network+, CompTIA Security+ etc.) is a plus
- Stays updated regarding innovative technology through industry news
- The role requires the ability to work occasionally on evenings and weekends. You must be flexible to travel to multiple locations across the province.
- A valid Ontario driver's license and access to a vehicle is required from time to time.

Interested candidates should submit a resume and cover letter to [hr@autismontario.com](mailto:hr@autismontario.com) stating: **"IT Coordinator"** in the subject line by February 1<sup>st</sup>, 2021. We thank everyone for their interest in this position; however, only those candidates invited to interview with us will be contacted.

Autism Ontario is an equal opportunity employer committed to maximizing the diversity of our organization, and actively encourages individuals on the autism spectrum and from all equity seeking groups to apply. We are pleased to consider all qualified applicants for employment without regard to race, colour, religion, sex, sexual orientation, gender identity, national origin, age, disability, protected veterans status or any other legally protected factors.

Autism Ontario is committed to providing a barrier-free work environment in concert with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act and the Ontario Human Rights Code. As such, Autism Ontario will make accommodations available to applicants with disabilities upon request during the hiring process.



## **Coordonnateur Ou Coordonnatrice Des Technologies De L'information (Ti)**

Autisme Ontario est une organisation de bienfaisance qui, depuis 46 ans, représentent les milliers de personnes et leurs familles qui sont confrontées au trouble du spectre de l'autisme en Ontario. Notre organisation compte dans ses rangs des parents, des professionnels et des défenseurs des droits de personnes autistes, qui sont bien informés et en mesure d'aborder les principales questions qui ont une incidence sur les personnes autistes et leurs familles. Autisme Ontario est la source principale d'information et de référence sur l'autisme et elle constitue une des plus importantes voix collectives au service de la communauté autiste. Les membres d'Autisme Ontario peuvent s'appuyer sur un réseau de bénévoles répartis dans nos 25 sections locales.

### **Résumé des fonctions :**

Le coordinateur (la coordonnatrice) des TI offre un soutien technique et donne de la formation au sujet des systèmes et des réseaux. Il/elle est également responsable de l'installation et de la mise à niveau des matériels et logiciels informatiques ainsi que de la connectivité et de la maintenance des réseaux informatiques d'Autisme Ontario.

**Titre :** Coordonnateur ou coordonnatrice des technologies de l'information (TI)

**Lieu de travail :** Bureau provincial d'Autisme Ontario, Liberty Village (Toronto), temporairement en télétravail à cause de la COVID-19

**Salaire :** 48 000 \$-52 000 \$ par année

**Durée :** Contrat d'un an

### **Responsabilités principales :**

- Chargé de projet pour la récente migration de Microsoft Exchange vers Microsoft Office 365; en étroite collaboration avec l'équipe existante des TI, élaborer et appliquer une stratégie et un processus de transition.
- Fournir un soutien technique ou donner de la formation sur les systèmes et les réseaux, et contribuer aux activités de formation et d'orientation sur la technologie moderne.



- Prêter main-forte au développeur généraliste principal d'Autisme Ontario et aux consultants externes dans la migration des serveurs vers les AWS (Amazon Web Services).
- Voir à la gestion des systèmes de sécurité de bureau et de leur filage/câblage.
- Offrir des services de dépannage, d'assistance et de réparation en cas de dysfonctionnement des équipements ou des réseaux de TI.
- Expliquer au personnel et aux bénévoles les solutions à appliquer pour résoudre les problèmes, en demandant conseil si nécessaire aux superviseurs ou aux spécialistes.
- Fournir au personnel et aux bénévoles d'Autisme Ontario un soutien au téléphone, en personne ou par clavardage en direct.
- Configurer de nouveaux ordinateurs selon les besoins.
- Installer et configurer les logiciels et le matériel (imprimantes, périphériques, etc.). Veiller à une constante mise à jour des ordinateurs et des logiciels.
- Surveiller la performance des systèmes et des réseaux.
- Principale personne-ressource de soutien pour les dépannages, les correctifs et les réparations au quotidien.
- Voir au renouvellement des licences et aux mises à niveau.
- Collaborer avec d'autres professionnels pour voir au respect des normes et au maintien de la fonctionnalité.
- Démontrer d'excellentes compétences en service à la clientèle, une bonne capacité d'écoute et de la patience.
- Se tenir au courant des meilleures pratiques et des meilleurs produits en TI et faire des recommandations à l'équipe de direction au sujet de l'optimisation des supports et services de TI.
- Tenir les dossiers d'inventaire du matériel et des logiciels.

- Aider à préserver la sécurité de l'information en procédant à une installation contrôlée des matériel ou logiciels et en éduquant le personnel sur cette question.
- Appliquer les plans d'urgence en cas de dysfonctionnement d'équipement, de panne de courant ou de brèche de sécurité et voir à la sécurité et à la protection des données.

### Qualifications et compétences requises :

- Expérience avérée de la gestion simultanée de plusieurs projets ou programmes, grand souci du détail.
- Solides compétences en communication écrite et verbale, et capacité de travailler en collaboration avec des partenaires et des intervenants.
- Capacité de se motiver soi-même et de faire preuve d'innovation et de souplesse.
- Spécialisé dans le soutien informatique aux organismes sans but lucratif (l'expérience de l'autisme est un atout).
- Connaissance et expérience pratique des Amazon Web Services.
- Connaissance approfondie de la technologie actuelle et des plus récentes solutions de soutien, par une participation à des ateliers et à des cours de formation continue.
- Minimum de deux à trois années d'expérience avérée dans un service de dépannage informatique ou dans un rôle similaire.
- Expérience de dépannage et de soutien sur place de niveau 1.
- Expérience de la gestion de réseau et de l'aide au dépannage.
- Expérience de l'administration de MSO365 et de toutes ses composantes.
- Expérience des systèmes de bons de travail (ServiceNow/Zendesk/Remedy/Happyfox).
- Compréhension des protocoles TCP/IP et de la configuration des réseaux locaux et des réseaux étendus.
- Capacité de diagnostiquer et de réparer rapidement les problèmes.



- Bonnes capacités de communication et d'entregent.
- Excellentes capacités d'organisation et de coordination.
- Une certification appropriée (CompTIA Network+, CompTIA Security+, etc.) est un atout.
- Se tenir au courant des technologies innovantes en suivant l'actualité de l'industrie.
- Pouvoir de travailler occasionnellement le soir et la fin de semaine. Capacité de se déplacer en divers endroits dans la province.
- Permis de conduire valide de l'Ontario, et utilisation occasionnelle d'un véhicule.

Les candidats et candidates intéressés par cet emploi doivent faire parvenir leur curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation mentionnant : « Coordonnateur ou coordonnatrice des technologies de l'information (TI) » à la ligne « Objet », à l'adresse courriel [hr@autismontario.com](mailto:hr@autismontario.com) avant 1<sup>er</sup> février 2021. Nous remercions à l'avance tous ceux et celles qui manifesteront de l'intérêt pour ce poste; toutefois, nous communiquerons exclusivement avec les personnes qui seront conviées en entrevue.

En tant qu'employeur, Autisme Ontario favorise l'égalité des chances ainsi que la diversité et encourage activement les personnes qui ont un trouble du spectre de l'autisme et celles issues d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi à poser leur candidature. Nous examinons les dossiers de tous les candidats et candidates qualifiés pour l'emploi annoncé sans égard à la race, la couleur de la peau, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, la nationalité d'origine, l'âge, aux handicaps, au statut protégé d'ancien combattant ou tout autre facteur protégé par la loi.

Autisme Ontario s'engage à instaurer et préserver un milieu de travail libre d'obstacles, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Pour ce faire, Autisme Ontario proposera des mesures d'adaptation aux personnes handicapées qui en feront la demande durant la procédure d'embauche.