



---

## Specialist, Hardware and Software

**Reports To:** Vice President of Shared Services and Privacy

**What we offer:** Competitive non-profit salary \$55,000-60,000 with exceptional benefits including HOOPP pension, extended healthcare, and wellness programs in a growing, mission-drive environment.

**Location:** Hybrid CHEO Foundation 415 Smyth Road, Ottawa, ON, K1H 8M8

**Deadline to Apply:** March 15, 2026

## About CHEO Foundation

CHEO Foundation is the philanthropic arm of CHEO, CHEO Research Institute and Roger Neilson Children's Hospice. For 50 years, the CHEO Foundation has been the link between these respected institutions and the generous community that financially sustains them.

CHEO Foundation staff are inspired by donors, and the community, who support pediatric healthcare, cutting-edge research and essential services to ensure children and youth can live their best lives.

We are proud to put the interests of kids at the forefront of our decisions, and we are intentional in everything we do. We improve by learning from experiences and by being accountable for our outcomes.

We take care of ourselves and each other, embrace equity, diversity, inclusivity and indigeneity, and celebrate success as a team.

**The CHEO Foundation is an equal opportunity employer and we are committed to practices that support Equity, Diversity, Inclusion and Indigeneity.**

## About the Role

This role ensures the Foundation's technology environment remains stable, secure, and responsive. The Specialist, Hardware and Software supports staff by resolving technical issues efficiently and maintaining a reliable technology environment while supporting continuous improvement of our technology practices.

Reporting to the Vice President of Shared Services and Privacy, the Specialist works closely with data and security teams to support daily operations and incident resolution.

## About You

You are calm, capable, and solutions oriented. You enjoy troubleshooting and take pride in resolving issues. You are organized, detail attentive, and proactive, noticing patterns and strengthening systems so problems do not repeat.

You communicate clearly and respectfully, translating technical issues into practical language that builds confidence. You are security conscious, dependable, and comfortable working independently while contributing thoughtfully to a collaborative, mission driven team.



---

## Primary Responsibilities

- Provide Tier 1–2 support for hardware, software, peripherals, and connectivity issues
- Troubleshoot desktops, laptops, mobile devices, printers, and network access
- Install, configure, and maintain operating systems and approved applications
- Support onboarding and offboarding, including device setup and access provisioning
- Maintain hardware inventory, warranties, and lifecycle tracking
- Assist with system updates, patching, and technology rollouts
- Contributes to strengthening device security and ensuring compliance with privacy requirements including PIPEDA, PHIPA, and Law 25 (where applicable)
- Document support requests and resolutions; identify recurring issues and recommend improvements
- Develop user guides and support staff training on tools and best practices
- Support technology related continuity procedures and ongoing IT process improvements

## Qualifications

- Diploma or degree in Information Technology or related field, or equivalent experience
- Working knowledge of Windows and macOS environments
- Experience with Microsoft 365 administration and device management tools
- Understanding of networking fundamentals including TCP/IP, Wi Fi, and VPN
- Knowledge of cybersecurity best practices and privacy compliance
- Ability to troubleshoot hardware components and peripherals
- Clear communicator with strong customer service orientation
- Able to manage multiple priorities in a fast paced environment

## Desired Qualifications

- Experience in nonprofit, healthcare, or fundraising environments.
- Experience working within structured ticketing systems and service level expectations.
- Experience with ITIL practices or data governance.
- Ability to create clear, user-friendly documentation.

## Application Process

Please send your resume with a cover letter to [apply@cheofoundation.com](mailto:apply@cheofoundation.com) with the position title in the subject line. Although we appreciate the interest of all candidates, only candidates invited for interviews will be contacted. No phone calls please.

The CHEO Foundation is an equal opportunity employer. Should you require any accommodation during the application process please notify Human Resources as per the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act.



## Spécialiste, matériel et logiciels

**Relève du** vice-présidente des services partagés et de la protection de la vie privée

**Ce que nous offrons :** un salaire compétitif dans le secteur à but non lucratif de 55 000 à 60 000 dollars, assorti d'avantages sociaux exceptionnels, notamment un régime de retraite HOOPP, une assurance maladie complémentaire et des programmes de bien-être, dans un environnement en pleine croissance et axé sur la mission.

**Emplacement:** Le travail hybride CHEO Foundation 415 Smyth Road, Ottawa, ON, K1H 8M8

**Date limite de candidature :** 15 mars 2026

## À propos de la Fondation du CHEO

La Fondation du CHEO est la branche philanthropique du CHEO, de l'Institut de recherche du CHEO et de Roger Neilson, soins palliatifs pour enfants. Depuis 50 ans, la Fondation du CHEO est le lien entre ces institutions respectées et la généreuse communauté qui les soutient financièrement.

Le personnel de la Fondation du CHEO est inspiré par les donateurs et la communauté qui appuient les soins de santé pédiatriques, la recherche de pointe et les services essentiels pour que les enfants et les adolescents puissent vivre pleinement.

Nous sommes fiers de placer les intérêts des enfants au premier plan de nos décisions. Tout ce que nous faisons est intentionnel. Nous évoluons en tirant les leçons de nos expériences et en rendant compte de nos résultats. Nous prenons soin de nous-mêmes et des autres, nous prôtons l'équité, la diversité, l'inclusion et l'indigénité, et nous célébrons nos succès en équipe.

**La Fondation du CHEO est un employeur souscrivant au principe de l'égalité des chances et avons pris l'engagement de nous conformer aux meilleures pratiques appuyant l'équité, la diversité, l'inclusion et l'indigénité.**

## À propos du poste

Ce poste consiste à garantir la stabilité, la sécurité et la réactivité de l'environnement technologique de la Fondation. Le spécialiste en matériel et logiciels aide le personnel en résolvant efficacement les problèmes techniques et en maintenant un environnement technologique fiable, tout en soutenant l'amélioration continue de nos pratiques technologiques.

Sous la responsabilité du vice-président des services partagés et de la confidentialité, le spécialiste travaille en étroite collaboration avec les équipes chargées des données et de la sécurité afin de soutenir les opérations quotidiennes et la résolution des incidents.

## À propos de vous

Vous êtes calme, compétent et orienté vers les solutions. Vous aimez résoudre les problèmes et êtes fier de le faire. Vous êtes organisé, attentif aux détails et proactif, vous remarquez les schémas récurrents et renforcez les systèmes afin que les problèmes ne se reproduisent pas.



Vous communiquez de manière claire et respectueuse, traduisant les problèmes techniques en un langage pratique qui inspire confiance. Vous êtes soucieux de la sécurité, fiable et à l'aise pour travailler de manière indépendante tout en contribuant de manière réfléchie à une équipe collaborative et motivée par sa mission.

## Responsabilités principales

- Fournir une assistance de niveau 1-2 pour les problèmes liés au matériel, aux logiciels, aux périphériques et à la connectivité ;
- Dépanner les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les appareils mobiles, les imprimantes et l'accès au réseau ;
- Installer, configurer et entretenir les systèmes d'exploitation et les applications approuvées ;
- Assurer le soutien à l'intégration et au départ des employés, y compris la configuration des appareils et l'attribution des accès ;
- Tenir à jour l'inventaire du matériel, les garanties et le suivi du cycle de vie ;
- Aider à la mise à jour des systèmes, à l'application des correctifs et au déploiement des technologies ;
- Contribuer au renforcement de la sécurité des appareils et au respect des exigences en matière de confidentialité, notamment la LPRPDE, la LPRMPS et la loi 25 (le cas échéant) ;
- Documenter les demandes d'assistance et les résolutions ; identifier les problèmes récurrents et recommander des améliorations ;
- Élaborer des guides d'utilisation et former le personnel d'assistance aux outils et aux meilleures pratiques ;
- Soutenir les procédures de continuité liées à la technologie et l'amélioration continue des processus informatiques.

## Qualifications

- Diplôme ou licence en technologies de l'information ou dans un domaine connexe, ou expérience équivalente ;
- Connaissance pratique des environnements Windows et macOS ;
- Expérience avec les outils d'administration Microsoft 365 et de gestion des appareils ;
- Compréhension des principes fondamentaux des réseaux, notamment TCP/IP, Wi-Fi et VPN ;
- Connaissance des meilleures pratiques en matière de cybersécurité et de conformité en matière de confidentialité ;
- Capacité à dépanner les composants matériels et les périphériques ;
- Bon communicateur avec un sens aigu du service à la clientèle ;
- Capacité à gérer plusieurs priorités dans un environnement en évolution rapide.



## Qualifications souhaitées

- Expérience dans le domaine des organisations à but non lucratif, des soins de santé ou de la collecte de fonds ;
- Expérience dans le domaine des systèmes de billetterie structurés et des attentes en matière de niveau de service ;
- Expérience dans le domaine des pratiques ITIL ou de la gouvernance des données ;
- Capacité à créer une documentation claire et conviviale.

## Processus de soumission des candidatures

Bien qu'il n'y ait pas de date de fermeture pour ce concours, nous vous encourageons à soumettre votre candidature le plus rapidement possible afin que nous puissions la prendre en considération dans les premières étapes du processus de sélection. Nous mettrons l'accent sur l'identification de la meilleure ou du meilleur candidat(e) et le concours demeurera ouvert jusqu'à ce que notre équipe trouve le ou la candidat(e) idéal(e).

Veuillez envoyer votre curriculum vitae accompagné d'une lettre d'intérêt à l'adresse [apply@cheofoundation.com](mailto:apply@cheofoundation.com) en indiquant le titre du poste dans l'espace objet. Bien que nous apprécions l'intérêt de tous les candidats, seuls les candidats invités à un entretien seront contactés. Veuillez ne pas communiquer avec nous par téléphone. **La Fondation du CHEO est un employeur qui souscrit au principe de**

**l'égalité d'accès à l'emploi. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pendant le processus de demande, veuillez en informer les ressources humaines conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.**