



Xavier DA SILVA

INCIDENT MANAGER
IT COORDINATOR

Professionnel IT spécialisé conformité et résilience, 5 ans d'expérience en fintech. Expert en gestion d'incidents (N1-N3), DORA, RGPD et coordination d'équipes transverses.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

COMPÉTENCES

Gestion de Services : Incidents (N1-N3), SLA, Coordination de crise, Mises en production, Agile/Scrum

Conformité & Résilience : DORA, RGPD, ISO 27001, PCA, Contrôle d'accès

Sécurité : Gestion des vulnérabilités (CVE, Cyberwatch), Déploiement sécurisé, Segmentation

Stack Technique : Linux (Debian), PostgreSQL, Python, Jira, Confluence, Aptly, DBeaver

Leadership : Coordination transverse, Communication parties prenantes, Optimisation des coûts

LANGUES

Français - Langue maternelle
Anglais - Courant

FORMATION

BTS TS2I (Support Informatique) | LDNR, Labège | 2017
Spécialisation : Administration Système et Réseau Linux

CENTRES D'INTÉRÊT

Randonnée, Vélo Gravel, Psychologie

Smile&Pay - Startup Fintech / Neuilly-sur-Seine

Service Delivery Manager & Coordinateur IT | Jan 2023 - Fév 2026

- **Conformité & Gouvernance** : Pilotage de la mise en œuvre technique du programme DORA, audit interne complet et alignement ISO 27001 (procédures, accès, documentation).
- **Audit & Risque** : Contribution aux audits externes légaux (conformité documentaire, traçabilité). Collaboration avec l'équipe Risque & Contrôle sur la gestion de crise et le PCA.
- **Vulnérabilités & Correctifs** : Suivi via Cyberwatch et cycle de patch management sécurisé avec Aptly.
- **Gestion d'incidents** : Résolution bout en bout N1-N3, coordination des partenaires externes en situation critique.
- **Mises en production** : Planification et validation sécurité des déploiements. Référent technique pour l'équipe Produit.
- **Optimisation des coûts** : Réduction de 50 % des coûts d'infrastructure par rationalisation stratégique.
- **Coordination Agile** : Pilotage des activités R&D et DevOps dans un cadre Agile, référent business/technique.

Technicien d'Exploitation | Novembre 2020 - Décembre 2022

- **Incidents** : Gestion des tickets N1-N3 sur tableaux Kanban, respect des SLA.
- **Administration** : Bases de données PostgreSQL et serveurs Debian - optimisation via DBeaver et scripts Python.
- **Communication** : Coordination interne et parties prenantes pour garantir la transparence des incidents.
- **Produit** : Rédaction de spécifications techniques et investigation d'incidents complexes.
- **DORA** : Contribution aux phases initiales de la mise en œuvre technique.

Autres expériences

- **Cordon Electronics** Opérateur micro-soudure · Contrôleur qualité Apple SAV | Jan-Sept 2020
- **Proservia** Opérateur MPC · Supervision constellation satellitaire Sentinel-1 | Sept-Déc 2017
- **Expériences diverses** (restauration, services, logistique) | 2010-2017