

PREPARATION DE L'EPREUVE E4– SUPPORT ET MISE A DISPOSITION DE SERVICES INFORMATIQUES

Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez la personne candidate l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Support et mise à disposition de services informatiques », à savoir :

- gérer le patrimoine informatique ;
- répondre aux incidents et demandes d'assistance et d'évolution ;
- développer la présence en ligne de l'organisation ;
- travailler en mode projet ;
- mettre à disposition des utilisateurs un service informatique ;
- organiser son développement professionnel.

Modalités d'évaluation

Cette épreuve est orale, elle se déroule sous forme en contrôle en cours de formation. Elle prend appui sur des réalisations professionnelles vécues par la personne candidate au cours de sa formation et recensées dans un dossier numérique.

Contenu du dossier numérique

- un support type portfolio retraçant le parcours de professionnalisation de la personne candidate et décrivant les réalisations professionnelles élaborées au cours de sa formation. Les réalisations professionnelles présentées doivent, dans leur ensemble, mobiliser toutes les compétences du bloc. Pour chaque réalisation présente dans le dossier, les compétences mobilisées sont précisées ;
- un tableau de synthèse récapitulant l'ensemble des réalisations présentées dans le portfolio ;
- les attestations de stage ou les certificats de travail.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte deux phases consécutives. Pendant 10 minutes (maximum) la personne candidate présente son parcours de professionnalisation et justifie les modalités d'acquisition des compétences du bloc « Support et mise à disposition de services informatiques ».

S'en suit 30 minutes d'échange avec le jury qui permettent, d'une part, d'explicitier et d'apprécier le parcours de professionnalisation et, d'autre part, d'approfondir une ou plusieurs réalisations décrites dans le dossier numérique. L'entretien permet d'apprécier la capacité de la personne candidate à mobiliser les compétences visées, sa capacité à rendre compte d'un travail réalisé au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle.

Composition de la commission d'interrogation

- une personne enseignante en charge des enseignements professionnels en STS Services informatiques aux organisations, dans le domaine de spécialité de la personne candidate ;
- une personne professionnelle du secteur d'activités des prestations informatiques. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une personne en charge de l'enseignement d'un bloc professionnel.

Compétences	Niveaux de maîtrise	No n éva lua ble	Non maî trisé	Maî trise part ielle	Bon ne maî trise	Exc elle nte maî trise	ANNEXE 6-3 : Grille d'aide à l'évaluation (verso) Indicateurs de performance
Capacité à rendre compte d'un travail réalisé au sein d'une équipe projet en mettant clairement en évidence sa contribution personnelle.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<u>Gérer le patrimoine informatique</u> <ul style="list-style-type: none"> Recenser et identifier les ressources numériques Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique Gérer des sauvegardes Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d'un outil de gestion des actifs informatiques.</i> <i>Les référentiels, normes et standards sont mobilisés de façon pertinente.</i> <i>Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs.</i> <i>Les conditions de continuité et de reprise d'un service sont vérifiées et les manquements sont signalés.</i> <i>Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde.</i> <i>Les restaurations sont testées et opérationnelles.</i> <i>Les écarts par rapport aux règles d'utilisation des ressources numériques sont détectés et signalés.</i>
<u>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</u> <ul style="list-style-type: none"> Collecter, suivre et orienter des demandes Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs Traiter des demandes concernant les applications 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>En utilisant les outils adaptés, les demandes d'assistance ont été prises en compte, correctement diagnostiquées et leur traitement correspond aux attentes.</i> <i>La réponse à une demande d'assistance est conforme à la procédure et adaptée à l'utilisateur.</i> <i>La méthode de diagnostic de résolution d'un incident est adéquate et efficiente.</i> <i>Une solution à l'incident est trouvée et mise en œuvre.</i> <i>Le cycle de résolution des demandes respecte les normes et standards du prestataire informatique.</i> <i>L'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents est maîtrisée.</i> <i>Le compte rendu d'intervention est clair et explicite.</i> <i>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i>
<u>Développer la présence en ligne de l'organisation</u> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation. 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>L'image de l'organisation est conforme aux attentes et valorisée.</i> <i>Les enjeux économiques liés à l'image de l'organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées.</i> <i>Les mentions légales sont accessibles et conformes à la législation.</i> <i>La visibilité des services en ligne de l'organisation est satisfaisante.</i> <i>Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé.</i>
<u>Travailler en mode projet</u> <ul style="list-style-type: none"> Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet Planifier les activités Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Les objectifs et les modalités d'organisation du projet sont explicités.</i> <i>L'analyse des besoins et de l'existant est pertinente.</i> <i>Les activités personnelles sont planifiées selon une méthodologie donnée et les ressources humaines, matérielles et logicielles nécessaires sont mobilisées de manière efficace et pertinente.</i> <i>Le découpage en tâches est réaliste.</i> <i>Les livrables sont conformes.</i> <i>Le projet est documenté.</i> <i>Un compte rendu clair et concis est réalisé et les écarts sont justifiés.</i> <i>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</i>
<u>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</u> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service Déployer un service Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Des tests pertinents d'intégration et d'acceptation sont rédigés et effectués.</i> <i>Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.</i> <i>Un rapport de test du service est produit.</i> <i>Un support d'information est disponible.</i> <i>Les modalités d'accompagnement sont définies.</i> <i>Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l'utilisateur.</i>
<u>Organiser son développement professionnel</u> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle Gérer son identité professionnelle Développer son projet professionnel 		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Les besoins de formation sont identifiés pour assurer le support ou mettre à disposition un service.</i> <i>L'environnement d'apprentissage personnel est délimité et expliqué.</i> <i>La veille est régulière et vise à :</i> <i>- repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ;</i> <i>- utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ;</i> <i>- renforcer ses compétences.</i> <i>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</i>

