

B1

Support et mise à disposition de services
informatiques

Vue d'ensemble

■ B1 :

- Cours/TD/TP (Mercredi de 8h à 10h) salle → Jean-Luc Turrel/Michel Girard

MG	JLT
04/09/2024	18/09/2024
11/09/2024	02/10/2024
23/09/2024	16/10/2024
07/10/2024	6/11/2024
18/11/2024	13/11/2024
09/12/2024	27/11/2024
8/01/2025	18/12/2024
22/01/2025	15/01/2024
31/03/2025	29/01/2024
9/04/2025	7/05/2025

- Pré requis : B1 1^{ère} année

Activités supports de l'acquisition des compétences

	Bloc de compétences n°1 - Support et mise à disposition de services informatiques
Gérer le patrimoine informatique	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
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques
	Collecter, suivre et orienter des demandes
	Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
Développer la présence en ligne de l'organisation	Traiter des demandes concernant les applications
	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
Travailler en mode projet	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
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	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
Organiser son développement professionnel	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

Support et mise à disposition de services informatiques

- gérer le patrimoine informatique

- Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique
- Gérer des sauvegardes

- répondre aux incidents et demandes d'assistance et d'évolution (ITIL)

- *Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs*
- *Traiter des demandes concernant les applications (suite)*

- développer la présence en ligne de l'organisation

- travailler en mode projet

- mettre à disposition des utilisateurs un service informatique intégration d'un service

déployer un service (ex : docker compose, ou arm cloud en mode laas)

accompagner les utilisateurs

- organiser son développement professionnel

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

A APPLIQUER DANS LES ATELIERS et DANS E4

B1 aux épreuves du BTS

- Épreuve E₄ → Support et mise à disposition de services informatiques (Orale – coef 4)

Les évaluations

- Validation dans les ateliers, sur le cours
- Des notes portant sur les comptes-rendus (vos livrables)
- Examen Blanc

Ressources

- Gestion du patrimoine
 - https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_identit%C3%A9s_et_des_acc%C3%A8s
 - <https://www.reseaucerta.org/content/inventaire-et-gestion-parc-informatique>
 - https://fr.wikipedia.org/wiki/Plan_de_reprise_d%27activit%C3%A9
 - [https://fr.wikipedia.org/wiki/Plan_de_continuit%C3%A9_d%27activit%C3%A9_\(informatique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Plan_de_continuit%C3%A9_d%27activit%C3%A9_(informatique))
 - [https://fr.wikipedia.org/wiki/Sauvegarde_\(informatique\)](https://fr.wikipedia.org/wiki/Sauvegarde_(informatique))
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
 - ITIL et la gestion des incidents : https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_incidents
 - Gérer vos incidents avec le référentiel ITIL sur GLPI : <https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-gerez-vos-incidents-avec-le-referentiel-til-sur-glpi>
 - CEJMA : www.journaledunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203473-sla-service-level-agreement-definition-traduction/