

# BLOC 1 : SUPPORT ET MISE À DISPOSITION DE SERVICES INFORMATIQUES

TURREL JEAN-LUC/ARTHUR TROUILLON

2023-2024

# DÉROULEMENT DE L'ANNÉE B1

## 2H DE COURS SUR LE SEMESTRE 1

MERCREDI 13/09,27/09,11/10,8/11,22/11,6/12,20/12 8H-10H

MERCREDI 20/09,4/10,18/10,15/11,29/11,13/12,10/01 10H-12H

MERCREDI 27/09 8H-10H

MERCREDI 11/09 8H-10H

## 1H DE COURS SUR LE SEMESTRE 2

MERCREDI 24/01,7/02,13/03,3/04,15/05 8H-10H

## 2H DE TD/TP PAR SEMAINE SUR L'ANNÉE

- SEMESTRE 1

- MERCREDI 13/09 27/09 .....13H00 À 15H00 → GROUPE A (GROUPE B LE VENDREDI 10H-12H)
- MERCREDI 20/09 4/10 .....13H00 À 15H00 → GROUPE B (GROUPE A LE VENDREDI 10H-12H)

- SEMESTRE 2

- MERCREDI 17/01 1/02 .....14H00 À 16H00 → GROUPE A
- MERCREDI 24/01 8/02 .... 14H00 À 16H00 → GROUPE B





# DOMAINES D'ACTIVITÉS

## **Support et mise à disposition de services informatiques**

*Gestion du patrimoine informatique  
Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution  
Développement de la présence en ligne de l'organisation  
Travail en mode projet  
Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique  
Organisation de son développement professionnel*

### **Option « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »**

#### **Administration des systèmes et des réseaux**

*Conception d'une solution d'infrastructure  
Installation, test et déploiement d'une solution d'infrastructure réseau  
Exploitation, dépannage et supervision d'une solution d'infrastructure réseau*

### **Option « Solutions logicielles et applications métiers »**

#### **Conception et développement d'applications**

*Conception et développement d'une solution applicative  
Maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative  
Gestion des données*

## **Cybersécurité des services informatiques**

*Protection des données à caractère personnel  
Préservation de l'identité numérique de l'organisation  
Sécurisation des équipements et des usages des utilisateurs  
Garantie de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques*

### **Option SISR**

*Cybersécurisation d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service*

### **Option SLAM**

*Cybersécurisation d'une solution applicative et de son développement*

# DESCRIPTION B1

- RÉPONDRE AUX ATTENTES DES UTILISATEURS OU DES CLIENTS
- S'ASSURER DE LA DISPONIBILITÉ DES SERVICES EXISTANTS ET
- LA MISE À DISPOSITION DE NOUVEAUX SERVICES.



# ACTIVITÉS SUPPORTS DE L'ACQUISITION DES COMPÉTENCES

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

# B1

- ACCÈS AUX RESSOURCES (DROITS, PARTAGE)
- GESTION D'UN OS (CF NETACAD CYBEROPS COURS LINUX ET WINDOWS)
- BASE DU RÉSEAU (SCHÉMA, ADRESSAGE, DNS, MATÉRIEL, WIFI, ..)
- BASE DU CLOUD
- ACTIVE DIRECTORY
- VIRTUALISATION, CONTENEURISATION
- CONFIGURATION DU POSTE CLIENT, D'UN SERVEUR
- GESTION DES INCIDENTS
- SAUVEGARDES
- SCRIPTING

- A PARTIR DE USER STORY VIA AZURE DEVOPS GESTION DE PROJET



# B1 ET LE RESTE DE LA FORMATION

- SERT DE PRÉ REQUIS DANS LES AUTRES MODULES :
  - TRONC COMMUN
  - SPÉCIALITÉ
- FACILITE LA MISE EN ŒUVRE DES PROJETS DÉVELOPPÉS DANS LES ATELIERS PROFESSIONNELS
- ALIMENTE LE PORTEFEUILLE DE COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES
  - → PORTEFOLIO
  - → FICHE DE MISSIONS
  - → VEILLE TECHNOLOGIE

# LES ÉVALUATIONS

- DEVOIRS-QUIZZ RÉGULIERS PORTANT À LA FOIS SUR LE COURS ET LES POINTS ABORDÉS EN TP/TD
- DES NOTES PORTANT SUR LES COMPTES-RENDUS DE TP
- UTILISATION DE TEAMS, ONE DRIVE, ONE NOTE





# LES RESSOURCES

- [HTTPS://DOCS.MICROSOFT.COM/FR-FR/LEARN/](https://docs.microsoft.com/fr-fr/learn/)
- [HTTPS://WWW.NETACAD.COM/FR](https://www.netacad.com/fr)
  - DOCKER : [PRINCIPES](#)
  - AD : CF MICROSOFT
  - PERMISSIONS
  - OS ET BASE RÉSEAU (NETACAD)
  - GESTION INCIDENT GLPI (SITES GLPI)