

ACTIVITES ET COMPETENCES VISEES EN BTS SIO SISR
EXTRAIT DU REFERENTIEL BTS SIO AVRIL 2019

GENERALITES TRONC COMMUN SISR-SLAM

Conditions d'exercice

La personne titulaire du diplôme organise son travail et collabore avec d'autres salariés du prestataire informatique et de l'organisation cliente, le plus souvent au sein d'une équipe. Elle exerce ses missions dans le respect de la satisfaction des besoins des utilisateurs, de la politique de l'organisation et de la réglementation en vigueur, en faisant preuve d'éthique professionnelle.

Si elle exerce son métier le plus souvent en tant que salariée d'une organisation, le développement de l'entrepreneuriat l'amène à choisir de nouveaux statuts. Elle peut aussi exercer en temps partagé sous la forme du multisalariat porté par des groupements d'employeurs.

Autonomie et responsabilité

Dans l'ensemble de ses activités, la personne titulaire du diplôme dispose d'une autonomie et d'un champ de délégation qui peuvent varier selon la nature du prestataire informatique qui l'emploie. Son niveau de responsabilité peut donc s'enrichir au fil de son parcours professionnel.

Sachant faire preuve d'initiative, elle communique en permanence avec les autres membres de l'équipe projet dans le cadre d'un travail collaboratif et rend compte régulièrement à son responsable hiérarchique ou fonctionnel. Elle l'alerte sur les événements susceptibles d'induire des risques nouveaux pour le système informatique.

Critères de qualité des résultats attendus

En fonction des consignes reçues, la personne titulaire du diplôme est responsable de la production et de la fourniture de tout ou partie d'un service. Elle participe directement à la qualité du service rendu en respectant les principes suivants :

- rigueur de la démarche, fiabilité des productions, efficacité des contrôles ;
- conformité aux normes et standards de qualité et de sécurité ;
- qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs internes et externes ;
- fiabilité et pertinence des informations communiquées à la hiérarchie ;
- fiabilité de l'alimentation des bases de données de configuration, de planification et de gestion du prestataire informatique ;
- contrôle et évaluation du bon déroulement de ses activités ;
- production et transmission d'informations pertinentes pour le bon déroulement des actions menées ;
- conformité du système informatique aux exigences de sécurité ;
- conformité à la réglementation en vigueur.

DOMAINES D'ACTIVITES 1 TRONC COMMUN SISR-SLAM

Domaine d'activité 1 : Support et mise à disposition de services informatiques

En prenant en charge la fonction de support informatique, la personne titulaire du diplôme répond aux attentes des utilisateurs ou des clients en s'assurant de la disponibilité des services existants et de la mise à disposition de nouveaux services. Ainsi, en prenant en compte les besoins métiers de l'organisation, elle accompagne sa transformation numérique tout en maintenant son employabilité.

Pour assurer les missions qui lui sont confiées, la personne titulaire du diplôme est amenée à travailler en mode projet en collaborant avec des membres de l'organisation ou des partenaires.

Activité 1.1. Gestion du patrimoine informatique

- Recensement et identification des ressources numériques
- Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Mise en place et vérification des niveaux d'habilitation associés à un service
- Vérification des conditions de la continuité d'un service informatique
- Gestion des sauvegardes
- Vérification du respect des règles d'utilisation des ressources numériques

Activité 1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

- Collecte, suivi et orientation des demandes
- Traitement des demandes concernant les applicatifs, services réseau et système
- Traitement des demandes concernant les applications

Activité 1.3. Développement de la présence en ligne de l'organisation

- Participation à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques
- Référencement des services en ligne de l'organisation et mesure de leur visibilité
- Participation à l'évolution d'un site *Web* exploitant les données de l'organisation

Activité 1.4. Travail en mode projet

- Analyse des objectifs et des modalités d'organisation d'un projet
- Planification des activités
- Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et analyse des écarts

Activité 1.5. Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique

- Test d'intégration et d'acceptation d'un service
- Déploiement d'un service
- Accompagnement des utilisateurs dans la mise en place d'un service

Activité 1.6. Organisation de son développement professionnel

- Mise en place de son environnement d'apprentissage personnel
- Mise en œuvre d'outils et de stratégie veille informationnelle
- Gestion de son identité professionnelle
- Développement de son projet professionnel

DOMAINES D'ACTIVITES 2 SPECIALITE SISR

Domaine d'activité 2, option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » : administration des systèmes et des réseaux

En prenant en compte les besoins métiers de l'organisation, la personne titulaire du diplôme participe à l'administration des systèmes et du réseau de l'organisation. Elle répond aux attentes des utilisateurs ou des clients en réalisant ou en modifiant des solutions d'infrastructure pour assurer le niveau de disponibilité adapté de ces solutions ainsi que la qualité de service des équipements réseaux.

Les interventions concernent à la fois les équipements réseaux et les services qui s'appuient sur des systèmes, eux-mêmes installés sur des serveurs physiques ou virtuels ; certains de ces éléments pouvant être accessibles dans le réseau local ou à travers une solution en nuage (*cloud*).

Activité A2.1. Conception d'une solution d'infrastructure

- Analyse d'un besoin exprimé et de son contexte juridique
- Étude de l'impact d'une évolution d'un élément d'infrastructure sur le système informatique
- Élaboration d'un dossier de choix d'une solution d'infrastructure et rédaction des spécifications techniques
- Choix des éléments nécessaires pour assurer la qualité et la disponibilité d'un service
- Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure permettant d'atteindre la qualité de service attendue
- Détermination et préparation des tests nécessaires à la validation de la solution d'infrastructure retenue

Activité A2.2. Installation, test et déploiement d'une solution d'infrastructure réseau

- Installation et configuration d'éléments d'infrastructure
- Installation et configuration des éléments nécessaires pour assurer la continuité des services
- Installation et configuration des éléments nécessaires pour assurer la qualité de service (QoS)
- Rédaction ou mise à jour de la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure
- Test d'intégration et d'acceptation d'une solution d'infrastructure
- Déploiement d'une solution d'infrastructure

Activité A2.3. Exploitation, dépannage et supervision d'une solution d'infrastructure réseau

- Administration sur site et à distance des éléments d'une infrastructure
- Automatisation des tâches d'administration
- Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité des éléments d'une infrastructure
- Identification, qualification, évaluation et réaction face à un incident ou à un problème
- Évaluation, maintien et amélioration de la qualité d'un service

DOMAINES D'ACTIVITES 3 TRONC COMMUN SISR-SLAM

Domaine d'activité 3 : Cybersécurité des services informatiques

La sécurité des services informatiques constitue un enjeu économique important.

La personne titulaire du diplôme participe à la mise en œuvre d'une politique de cybersécurité définie par le prestataire informatique et à son intégration dans la politique de sécurité de l'organisation.

En lien avec les besoins métiers de l'organisation et de sa transformation numérique, il s'agit de répondre à l'exigence de sécurité du système d'information en prenant en compte toutes ses dimensions (technique, organisationnelle, humaine, juridique, réglementaire).

En fonction de la spécialité du diplôme, la personne titulaire participe à la sécurité des solutions d'infrastructure ou à la sécurité des solutions applicatives et de leur développement.

Activités de tronc commun

Activité 3.1. Protection des données à caractère personnel

- Recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation
- Identification des risques liés à la collecte, au traitement, au stockage et à la diffusion des données à caractère personnel
- Application de la réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel
- Sensibilisation des utilisateurs à la protection des données à caractère personnel

Activité 3.2. Préservation de l'identité numérique de l'organisation

- Protection de l'identité numérique d'une organisation
- Déploiement de moyens appropriés de preuve électronique

Activité 3.3. Sécurisation des équipements et des usages des utilisateurs

- Information des utilisateurs sur les risques associés à l'utilisation d'une ressource numérique et promotion des bons usages à adopter
- Identification des menaces et mise en œuvre des défenses appropriées
- Gestion des accès et des privilèges appropriés
- Vérification de l'efficacité de la protection

Activité 3.4. Garantie de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

- Caractérisation des risques liés à l'utilisation malveillante d'un service informatique
- Recensement des conséquences d'une perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité
- Identification des obligations légales qui s'imposent en matière d'archivage et de protection des données de l'organisation
- Organisation de la collecte et de la conservation de la preuve électronique
- Application des procédures garantissant le respect des obligations légales

23

DOMAINES D'ACTIVITES 3 SPECIALITE SISR

Option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »

Activité A3.5. Cybersécurisation d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

- Vérification des éléments contribuant à la sûreté d'une infrastructure informatique
- Prise en compte de la sécurité dans un projet de mise en œuvre d'une solution d'infrastructure
- Mise en œuvre et vérification de la conformité d'une infrastructure à un référentiel, une norme ou un standard participant à la sécurité
- Prévention des attaques
- Détection des actions malveillantes
- Analyse d'incidents de sécurité, proposition et mise en œuvre de contre-mesures