|  |
| --- |
| **BTS Services informatiques aux organisations SESSION 2022**  **Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques**  **ANNEXE 6-3 : Grille d’aide à l’évaluation (recto)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom, prénom :** | | **N° candidat :** |
| **Épreuve ponctuelle** | **Contrôle en cours de formation** | **N° commission :** |
| **OPTION SISR** | **OPTION SLAM** | **Date :** ...... / ...... /............ |
| **Noms des membres de la commission d’interrogation**  - - | | |

**Proposition de note suite à l’évaluation du profil de la personne candidate**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Le tableau d’aide à l’appréciation des niveaux de maîtrise des compétences doit être complété de façon à évaluer le profil de la personne candidate (voir au verso). Une grille proposant des éléments d’appréciation des niveaux de maîtrise des compétences est proposée en bas de page.  La commission sera vigilante, lors de l’établissement de la note, à la couverture des compétences du bloc exigée dans la définition de l’épreuve, ainsi que la conformité de l’environnement technologique. Le cas échéant, l’appréciation littérale fera apparaitre ce défaut de couverture ou de conformité dans la fiche communicable à la personne candidate. | | |
| **NOTE** |  | **/ 20** |
|  | | |

**Liste des pénalités retenues**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Les pénalités ci-dessous doivent être appliquées de façon à ce que la note finale de la personne candidate (***annexe 6-4***) en tienne compte. | | | |
| Portfolio inaccessible (10 points de pénalité) | | |  |
| Absence de tableau de synthèse (2 points de pénalité) | | |  |
| **NOTE FINALE** |  | **/ 20** | |
| *Note à reporter sur la fiche d’appréciation destinée à la personne candidate* | | | |

**Tableau d’aide à l’appréciation des niveaux de maîtrise des compétences du bloc au verso**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre, absence de l’environnement technologique | N’identifie pas, n’exploite pas ou n’intègre pas les informations, indicateurs, besoins ou contraintes | Identifie, exploite ou intègre partiellement les informations, indicateurs, besoins ou contraintes | Identifie, exploite ou intègre les informations, indicateurs, besoins ou contraintes | Analyse de façon pertinente les informations, indicateurs, besoins ou contraintes, en mobilisant des outils |
| Ne répond pas ou n’apporte pas de solution aux besoins exprimés | Répond de façon peu adaptée au besoin exprimé, propose des solutions peu pertinentes | Atteint les objectifs demandés, répond globalement aux besoins exprimés ou donne des éléments de solution | Propose des solutions pertinentes, permettant des améliorations/gains notables et en anticipant les contraintes |
| Ne s’implique pas ou ne mobilise pas les technologies et démarches adéquates dans la production du résultat attendu | Ne structure pas sa démarche ou mobilise de façon parcellaire les technologies et démarches | Réalisation rigoureuse mobilisant les technologies et démarches appropriées | Mobilise une démarche agile et réactive, envisageant diverses technologies et solutions possibles |
| Ne traite pas les erreurs | Identifie les erreurs sans les résoudre | Identifie et résout les erreurs | Identifie et résout les erreurs et les documente |
| Ne communique pas de façon appropriée, ni à l’écrit, ni à l’oral | Communique à l’écrit et/ou l’oral sans apporter d’argumentation | Communique à l’écrit et/ou l’oral de façon claire et explicite | Communique à l’écrit et/ou l’oral de façon adaptée aux interlocuteurs, argumente de façon étayée |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Niveaux de maîtrise**  **Compétences** | **Non évaluable** | **Non  maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** | **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.** | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ |  |
| **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 * Vérifier le respect des règles d’utilisation des ressources numériques | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d’un outil de gestion des actifs informatiques.*  *Les référentiels, normes et standards sont mobilisés de façon pertinente.*  *Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs.*  *Les conditions de continuité et de reprise d’un service sont vérifiées et les manquements sont signalés.*  *Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde.*  *Les restaurations sont testées et opérationnelles.*  *Les écarts par rapport aux règles d’utilisation des ressources numériques sont détectés et signalés.* |
| **Répondre aux incidents et aux demandes d’assistance et d’évolution**   * Collecter, suivre et orienter des demandes * Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs * Traiter des demandes concernant les applications | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *En utilisant les outils adaptés, les demandes d’assistance ont été prises en compte, correctement diagnostiquées et leur traitement correspond aux attentes.*  *La réponse à une demande d’assistance est conforme à la procédure et adaptée à l’utilisateur.*  *La méthode de diagnostic de résolution d’un incident est adéquate et efficiente.*  *Une solution à l’incident est trouvée et mise en œuvre.*  *Le cycle de résolution des demandes respecte les normes et standards du prestataire informatique.*  *L’utilisation d’un logiciel de gestion de parc et d’incidents est maîtrisée.*  *Le compte rendu d’intervention est clair et explicite.*  *La communication écrite et orale est adaptée à l’interlocuteur.* |
| **Développer la présence en ligne de l’organisation**   * 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. | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *L’image de l’organisation est conforme aux attentes et valorisée.*  *Les enjeux économiques liés à l’image de l’organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées.*  *Les mentions légales sont accessibles et conformes à la législation.*  *La visibilité des services en ligne de l’organisation est satisfaisante.*  *Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé.* |
| **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 | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *Les objectifs et les modalités d’organisation du projet sont explicités.*  *L’analyse des besoins et de l’existant est pertinente.*  *Les activités personnelles sont planifiées selon une méthodologie donnée et les ressources humaines, matérielles et logicielles nécessaires sont mobilisées de manière efficace et pertinente.*  *Le découpage en tâches est réaliste.*  *Les livrables sont conformes.*  *Le projet est documenté.*  *Un compte rendu clair et concis est réalisé et les écarts sont justifiés.*  *La communication écrite et orale est adaptée à l’interlocuteur.* |
| **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 | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *Des tests pertinents d’intégration et d’acceptation sont rédigés et effectués.*  *Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.*  *Un rapport de test du service est produit.*  *Un support d’information est disponible.*  *Les modalités d’accompagnement sont définies.*  *Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur.* |
| **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 | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | ▢ | *Les besoins de formation sont identifiés pour assurer le support ou mettre à disposition un service.*  *L’environnement d’apprentissage personnel est délimité et expliqué.*  *La veille est régulière et vise à :*  *- repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ;*  *- utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ;*  *- renforcer ses compétences.*  *L’identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.* |

|  |
| --- |
| **BTS Services informatiques aux organisations SESSION 2022**  **Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques**  **ANNEXE 6-4 : Fiche d’appréciation destinée à la personne candidate** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom, prénom :** | | **N° candidat :** | |
| **Épreuve ponctuelle** | **Contrôle en cours de formation** | **N° commission :** | |
| **OPTION SISR** | **OPTION SLAM** | **Date :** ...... / ...... /............ | |
| **Partie 1 : Présentation du parcours de professionnalisation (10 minutes maximum)** | | | |
| **Observations** | | | |
| **Partie 2 : Échange avec le jury (30 minutes)** | | | |
| **Observations** | | | |
| **Appréciation sur le niveau de maîtrise des compétences, sur la mobilisation de toutes les compétences du bloc et sur la conformité de l’environnement technologique des réalisations professionnelles présentées** | | | |
| **NOTE** | |  | **/ 20** |
|  | | | |
| **Visa des membres de la commission d’interrogation** | | | |