|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 – Support et mise à disposition des services informatiques** | |
| **Finalité métier :** Vous exercez des activités de support et de mise à disposition de services informatiques pour répondre aux besoins d’une organisation cliente.  Votre contexte de travail nécessite de mener une veille informationnelle et technologique en prenant en compte les aspects humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez pour le compte d’une entreprise de services du numérique qui intervient auprès de différentes entreprises clientes pour assurer des missions d’assistance informatique de premier niveau. |

|  |
| --- |
| **1.1 Gérer le patrimoine informatique Semestre 1** |
| Cette compétence vous amène à prendre connaissance de tout ou partie des équipements qui constituent le patrimoine informatique d’une organisation (matériels, logiciels, applications, contrats, licences, brevets, etc.). Il ne s’agit pas seulement de connaître les équipements informatiques de l'organisation mais aussi d’en interpréter le rôle vis à vis des utilisateurs et des clients. Vous aurez ainsi à faire le lien entre, d’une part, une demande d’assistance ou de mise à disposition d’un service, et, d’autre part, les équipements, matériels et logiciels concernés mais aussi les utilisateurs et clients potentiellement impactés. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.1 A1** | **Explorer le patrimoine informatique d’une petite organisation** | | | | | |
| 5.5h | Vous intervenez en soutien au gestionnaire du parc d’une petite organisation. Votre mission consiste à explorer le patrimoine informatique de votre client avant d’entrer dans la fonction support en prenant connaissance des équipements installés : postes de travail et leurs systèmes d’exploitation, logiciels installés, équipements d’interconnexion (commutateurs, bornes wifi, routeurs, solution d’accès à internet, objets connectés), serveurs et services installés localement ou accessibles à distance. Il s’agit de recenser les ressources informatiques de l’entreprise cliente, les niveaux d'habilitation des collaborateurs ainsi que les référentiels, normes et standards adoptés par l'entreprise.  Une machine virtuelle est mise à votre disposition, elle contient un logiciel de gestion de parc et d’inventaire (type GLPI +Fusion ou OCS). | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Recenser et identifier les ressources numériques | Savoirs technologiques   * Patrimoine informatique : définition, outils de gestion * Système informatique   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Typologie des acteurs de l’industrie informatique * Typologie des licences logicielles, modalités de tarification * Gestion des actifs informatiques : méthodes, enjeux techniques, financiers, organisationnels et juridiques pour l’organisation | | * Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d’un outil de gestion des actifs informatiques. | | Aucun prérequis |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2h | Le gestionnaire du parc vous demande d’explorer le patrimoine informatique de votre client avant d’entrer dans la fonction support en prenant connaissance des équipements installés   1. Prendre connaissance des enjeux techniques, financiers, organisationnels et juridiques pour l’organisation de gérer ses actifs informatiques 2. Recenser les équipements matériels en les classant dans les catégories proposées. | | * Une présentation de l’entreprise cliente et de ses actifs informatiques. * Des informations sur le parc matériel, les licences et le schéma du réseau de l’entreprise. * Le contrat de maintenance que l’entreprise prestataire a établi avec l’entreprise cliente | | * Une liste des équipements matériels en précisant leur rôle, leur licence, leur prix d’achat et leur coût de maintenance (tableau à compléter) * Un document de réponse aux questions posées afin de tester la bonne compréhension du contexte. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Installer sur l’ordinateur la machine virtuelle contenant un logiciel de gestion d’inventaire matériel et logiciel. | | * Une machine virtuelle comprenant un logiciel de gestion de parc et d’inventaire (type GLPI +Fusion ou OCS) et un inventaire des ressources matérielles et logicielles de l’organisation étudiée. | | Une machine virtuelle installée et une prise en main du logiciel de gestion d’inventaire, en faisant retrouver dans l’application certains des équipements relevés dans la séance précédente. | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Le comptable dispose d’un inventaire des ressources matérielles et logicielles de votre client dans un classeur de type tableur. Ce document a été rempli manuellement et toutes les informations concernant les ressources n’y figurent pas.   * Compléter les informations manquantes du dossier en vous appuyant sur les équipements matériels et les logiciels inventoriés dans le logiciel d’inventaire. | | * Une VM avec un logiciel de gestion de parc et d’inventaire comprenant un inventaire des ressources matérielles et logicielles de l’organisation étudiée. * Classeur numérique de l’inventaire des ressources matérielles et logicielles. | | * Feuille du classeur comprenant la liste des équipements matériels mise à jour à l’aide des informations supplémentaires récupérées dans le logiciel (date de mise en service, numéro de série, date du dernier incident sur le matériel…). * Feuille du classeur comprenant la liste des systèmes d’exploitation, logiciels et licences mise à jour à l’aide des informations récupérées dans le logiciel (date d’installation ou de mise à jour, version du logiciel, numéro de licence, date du dernier incident sur le logiciel…). | |
| **Séance 4** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Le gestionnaire du parc souhaite utiliser des groupes pour une meilleure organisation des vues mais n’arrive pas à se décider sur le type de groupe à créer. Il vous demande de faire un test et de lui en faire une démonstration pour mieux cerner l’intérêt.   1. Créer dans le logiciel un groupe statique de machines selon un critère (service ou type d'OS, ...). 2. Créer dans le logiciel un groupe dynamique de machines selon un critère. 3. Créer un scénario de tests pour identifier la différence entre ces deux types de groupes. 4. Rédiger un compte-rendu des tâches réalisées | | * Une VM comprenant un inventaire des ressources matérielles et logicielles de l’organisation étudiée. * Une liste de critères (service ou type d'OS, ...) permettant d’illustrer la demande du gestionnaire du parc | | * Groupe statique de machines créé selon un critère. * Groupe dynamique de machines créé selon un critère. * Compte-rendu comportant : * des extraits de l’aide utilisateur du logiciel * des captures d’écran permettant d’illustrer les groupes de machines et les groupes dynamiques créés ; * le scénario de tests. | |
| **Séance 5** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 30min | Le comptable souhaite un inventaire des ressources selon plusieurs critères.   * Effectuer une recherche multicritère dans le logiciel d’inventaire (Marque/Modèle du PC, Version de Windows, Version d’Office, Service) et exporter le résultat dans un fichier csv. | | * Une machine virtuelle comprenant un inventaire des ressources matérielles et logicielles de l’organisation étudiée. * Liste des critères de la recherche. | | Résultat de la recherche multicritère dans un fichier csv | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.1 B1** | **Mettre en place un partage de fichiers simple entre des utilisateurs d’un même service** | | | | | |
| 2h | Votre travail consiste à mettre en place un partage de fichiers entre des utilisateurs d’un même service afin de leur mettre à disposition des documents en lecture seule pour consultation exclusive ou en écriture pour relecture et modification. Le partage est accessible sur le poste de travail de l’adjoint administratif du service. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Mettre en place et vérifier les niveaux d’habilitation associés à un service | Savoirs technologiques   * Système informatique * Système d’exploitation : gestion des utilisateurs, habilitations et droits d’accès.   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Contrat de prestation de service informatique et autres contrats liés à la gestion du patrimoine informatique. | | * Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs. | |  |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | * Mettre en place le partage de fichiers simple sur le poste de travail de l’adjoint administratif du service. On privilégiera pour cette première activité, l’étude des droits sur un poste Windows avec la notion de partage simple. | | Cahier des charges définissant les dossiers et fichiers à partager  Fiches des savoirs technologiques de la gestion des permissions de partage Windows | | Le partage est mis en place et accessible depuis les autres postes sur le même réseau physique.  Un compte rendu des tests doit montrer via des captures d’écran la réalité du partage mis en place. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | * Faire évoluer le partage de fichiers simple entre des utilisateurs d’un même service afin de pouvoir leur mettre à disposition des documents en lecture seule pour consultation exclusive ou en écriture pour relecture et modification. Ce partage doit être accessible sur le poste de travail de l’adjoint administratif du service. | | Cahier des charges définissant les partages et les droits à mettre en place sur ces partages en fonction des utilisateurs | | * Les droits d’accès sur le partage sont mis en place en tenant compte des contraintes demandées. * Un compte rendu des tests avec les différents utilisateurs doit montrer via des captures d’écran la réalité du partage mis en place. | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.1 A2** | **Mettre en place les habilitations d’accès des utilisateurs au logiciel de gestion d’incidents Semestre 2** | | | |
| 2h | Votre travail consiste à mettre en place les habilitations afin de permettre la saisie des incidents par les utilisateurs du logiciel de gestion d’incidents et le suivi des tickets par les techniciens en respectant les procédures, notamment ITIL, mises en place dans le service informatique.  L’équipe de techniciens Niveau 1 prendra en charge le “tri” des tickets et des appels afin soit de les traiter directement, soit de les escalader vers le Niveau 2 ou vers un ingénieur au Niveau 3. | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | **Indicateurs de performance** | **Prérequis / Transversalités** |
| * Mettre en place et vérifier les niveaux d’habilitation associés à un service | Savoirs technologiques   * Système informatique * Système d’exploitation : gestion des utilisateurs, habilitations et droits d’accès   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Contrat de prestation de service informatique et autres contrats liés à la gestion du patrimoine informatique | * Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs. | Prérequis  B .1 Semestre1  B 1.5A2R B 1.5C2R Déployer un service |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | **Ressources fournies** | **Résultats attendus** |
| 2h | Le gestionnaire du parc vous demande de configurer les autorisations à accorder aux utilisateurs en fonction des accès dont ils ont besoin dans le logiciel de gestion d’incidents (saisie, gestion, lecture...)   * Mettre en place les habilitations du logiciel de gestion d’incidents en utilisant les comptes déjà créés sur le logiciel de gestion d’incidents | * Une machine virtuelle avec un outil de gestion de parc installé associé à une base de données peuplée * Un cahier des charges définissant les habilitations du logiciel de gestion d’incidents en fonction des utilisateurs : « clients » et techniciens niveau 1, niveau2… * Une machine virtuelle comprenant un logiciel de gestion de parc et d’inventaire. | Les habilitations sont mises en place en fonction des éléments du cahier des charges |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.1 B2** | **Analyser la conformité de la gestion des services informatiques aux bonnes pratiques du référentiel ITIL** | | | | | |
| 2h | Votre travail consiste, à partir d’un recensement des ressources informatiques de l’entreprise cliente, des niveaux d'habilitation des collaborateurs ainsi que des référentiels, normes et standards adoptés par l'entreprise à analyser les pratiques de l’entreprise cliente et à remonter des améliorations dans le processus de gestion de l’IT afin d’en améliorer les performances par un alignement des normes mises en œuvre, notamment concernant le déploiement de nouveaux services et l’augmentation du nombre de serveurs dans un cluster. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique | Savoirs technologiques   * Patrimoine informatique : définition, outils de gestion * Système informatique   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Typologie des acteurs de l’industrie informatique * Gestion des actifs informatiques : méthodes, enjeux techniques, financiers, organisationnels et juridiques pour l’organisation | | * 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. | | Prérequis  B1.1 Semestre 1  B 1.5 Semestre 1 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2h | Le gestionnaire du parc de votre client veille à l’application et au respect des recommandations de référentiels dans la gestion des services informatiques.   * Réaliser un audit d’un processus lié à la gestion de l’informatique, par exemple : automatisation des déploiements des serveurs, des configurations des équipements actifs, identification des matériels, des prises réseau…).  On peut s’appuyer sur un contexte type « étude de cas ». | | * Une présentation de l’entreprise cliente et de ses actifs informatiques (lien CEJMA). Des informations sur le parc matériel, les licences, le schéma du réseau de l’entreprise, la gestion du service IT. * Une description de processus actuellement en place dans l’entreprise. * Une description simplifiée du processus tel qu’il est recommandé dans ITIL. | | Compte-rendu d’audit permettant de mesurer les écarts entre le processus actuellement en place et les préconisations ITIL. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.1 C2** | **Organiser la sauvegarde quotidienne et restaurer un ensemble de fichiers suite à un écrasement involontaire** | | | | | |
| 1h | Votre travail consiste à paramétrer une sauvegarde journalière pour le service commercial et à restaurer un ensemble de fichiers suite à un écrasement de données involontaire de la part d’un utilisateur. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Gérer des sauvegardes | Savoirs technologiques   * Typologie et techniques de sauvegarde et de restauration * Typologie des supports de sauvegarde.   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Obligations légales en matière de conservation et d’archivage des données. | | * Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde. * Les restaurations sont testées et opérationnelles. | | 1.1 B1 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Le gestionnaire du parc veut s’assurer que les procédures de sauvegarde sont opérationnelles.   1. Mettre en place la sauvegarde journalière du dossier partagé en 1.1 B1. 2. Simuler une perte de données et restaurer les fichiers supprimés accidentellement. | | * Plan de sauvegarde. * Mise en situation (fiche d’incident/ticket) décrivant l’incident d’écrasement des fichiers * Un logiciel de sauvegarde de fichiers partagés. | | * Compte-rendu de la sauvegarde conformément au plan de sauvegarde. * Incident résolu : fichiers restaurés | |