

Épreuve E4 – Support et mise à disposition de services informatiques - Coefficient 4

/!\ Extrait/résumé de la documentation officielle - valide en 2023, 2024

Évaluation du bloc 2 : Administration des systèmes et des réseaux (SISR) - Coef 4

La personne candidate présente **deux réalisations professionnelles** (ou "situation").

Le dossier numérique est constitué des documents suivants pour chaque dossier :

- **Fiche descriptive** de la réalisation professionnelle intégrant les modalités d'accès aux éléments techniques.
- **Dossier complémentaire** de la réalisation professionnelle : description des ressources matérielles et logicielles utilisées, schémas explicatifs ou encore documentation utile.

Déroulement de l'épreuve :

- Avant l'épreuve (jury) : choix de la réalisation à présenter, rédaction de l'expression des besoins de modification de la réalisation.
- Partie 1, 30' (candidat) : travail d'étude du besoin exprimé et préparation, planification de la réalisation.
- Partie 2, 20' (oral) : présentation et échange sur le travail à faire en réponse au besoin exprimé.
- Partie 3, 60' (candidat) : Réalisation des actions proposées en réponse au besoin exprimé.
- Partie 4, 20' (oral) : Présentation des résultats obtenu et des documents demandés par le jury.

Les documents demandés peuvent être un ou plusieurs : Rapport de test, Documentation technique, Rapport d'incident, Documentation utilisateur ou tout autre document que le jury juge opportun.

A la date demandée : Remise du dossier des réalisations présentées et soumises à un contrôle de conformité.

Les dossiers candidat (et notamment de la description des environnements technologiques) doivent obligatoirement être disponibles avant le passage des candidats.

Point de pénalité

Des points de pénalité sont appliqués selon le barème suivant :

- 10 points par réalisation professionnelle absente.
- Jusqu'à 15 points en cas d'environnement technologique non conforme

Grille de notation

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

Non évalué	Critère	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Sous-compétence non évaluée au travers de la situation retenue	<i>Informations, indicateurs, besoins ou contraintes</i>	Non	Partiellement	Correctement	Analyse pertinente, mobilise des outils
	<i>Solutions aux besoins exprimés</i>	Ne répond pas, n'apporte pas de solution	Peu adaptées, peu pertinentes	Objectifs atteints, réponse aux besoins globale, éléments de solution	Pertinentes, améliorations/gains notables, contraintes anticipées
	<i>Implication, technologies mobilisées et démarche mise en œuvre</i>	Pas d'implication, aucune mobilisation	Pas de structure, mobilisation parcellaire	Rigueur, technologies et démarches appropriées	Démarche agile et réactive, diverses technologies et solutions possibles
	<i>Gestion des erreurs</i>	Non traitées	Identifiées, sans solution	Identifiées et résolues	Résolues et documentées
	<i>Communication écrite et/ou orale</i>	Non appropriée	Non argumentée	Claire et explicite	Adaptée au public, argumentée et étayée

Tableau d'aide à l'évaluation

L'évaluation est faite en fonction du niveau de maîtrise de chaque compétence évaluée

Niveaux de maîtrise Compétences	ANNEXE 7-5-A : E5 - (option SISR) - Grille d'aide à l'évaluation (verso) Indicateurs de performance
Concevoir une solution d'infrastructure réseau	<i>Les fonctionnalités et les exigences liées à la qualité attendue de la solution d'infrastructure sont identifiées. Les contextes d'utilisation, les processus et les acteurs sur lesquels la solution d'infra à produire aura un impact sont décrits. Les composants de l'architecture technique sur lesquels la solution d'infrastructure à produire aura un impact sont recensés. Les risques liés à une mauvaise utilisation ou à un dysfonctionnement de la solution d'infrastructure sont identifiés. Les choix de solutions répondant au besoin exprimé (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle) sont décrits et justifiés en termes de coût, de délai et de qualité. La solution proposée tient compte des limites de responsabilité du prestataire informatique vis-à-vis de son métier et de son environnement.</i>
Analyser un besoin exprimé et son contexte juridique	<i>Le dossier de choix et l'argumentaire technique sont rédigés et prennent en compte des préoccupations éthiques et environnementales.</i>
Étudier l'impact d'une évolution d'un élément d'infrastructure sur le système informatique	<i>Les éléments permettant d'assurer la qualité et la continuité des services sont justifiés et caractérisés :</i>
Élaborer un dossier de choix d'une solution d'infrastructure et rédiger les spécifications techniques	<i>- les éléments à sauvegarder et à journaliser pour assurer la continuité du service et la traçabilité des transactions sont identifiés ; - les procédures d'alerte associées au service sont spécifiées ; - les solutions de fonctionnement en mode dégradé et les procédures de reprise du service sont décrites.</i>
Choisir les éléments nécessaires pour assurer la qualité et la disponibilité d'un service	<i>La maquette et le prototype sont conformes au besoin exprimé.</i>
Maquetter et prototyper une solution d'infrastructure permettant d'atteindre la qualité de service attendue	<i>Les tests d'acceptation nécessaires à la validation de la solution d'infrastructure sont recensés.</i>
Déterminer et préparer les tests nécessaires à la validation de la solution d'infrastructure retenue	<i>Les jeux d'essai pertinents et les procédures pour la réalisation des tests sont préparés.</i>
Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau	<i>Des éléments d'infrastructure (élément d'interconnexion, service, serveur, équipement utilisateur) sont installés et configurés. Les éléments d'infrastructure permettant d'assurer la continuité de service sont installés et configurés. Le service fonctionne avec la disponibilité attendue.</i>
Installer et configurer des éléments d'infrastructure	<i>Une procédure de remplacement ou de migration d'un élément d'infrastructure est élaborée et mise en œuvre en respectant la continuité d'un service.</i>
Installer et configurer des éléments nécessaires pour assurer la continuité des services	<i>Les éléments d'infrastructure permettant d'assurer la qualité de service sont installés et configurés. Le service fonctionne avec la qualité attendue.</i>
Installer et configurer des éléments nécessaires pour assurer la qualité de service	<i>La solution d'infrastructure est installée et configurée dans les règles de l'art :</i>
Rédiger ou mettre à jour la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure	<i>- l'environnement de test est mis en place ; - les tests pertinents d'intégration et d'acceptation sont effectués ; - le rapport de tests est rédigé ; - la documentation est à jour et disponible ;</i>
Tester l'intégration et l'acceptation d'une solution d'infrastructure	<i>- la solution d'infrastructure tient compte des préoccupations de développement durable. L'intégration de la solution ne génère pas de dysfonctionnement du réseau ou dans le réseau.</i>
Déployer une solution d'infrastructure	<i>Une procédure claire de déploiement de la solution est rédigée. La solution d'infrastructure est déployée selon la procédure et la planification définies.</i>
Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau	<i>Un dispositif d'administration sur site et à distance est configuré et exploité. Les conditions d'administration des éléments d'infrastructure sont maîtrisées. L'automatisation des tâches d'administration répond au besoin exprimé.</i>
Administrer sur site et à distance des éléments d'une infrastructure	<i>Les outils nécessaires à la production d'indicateurs d'activité et à l'exploitation de fichiers d'activité sont installés et configurés. Les dysfonctionnements récurrents dans une solution d'infrastructure sont repérés et leurs causes identifiées. Le degré d'urgence et le niveau d'intervention sont définis.</i>
Automatiser des tâches d'administration	<i>Les conséquences techniques du problème sont évaluées. L'incident est résolu ou escaladé de manière efficiente, en tenant compte des délais et procédures en vigueur.</i>
Gérer des indicateurs et des fichiers d'activité des éléments d'une infrastructure	<i>Le problème est résolu ou escaladé de manière efficiente, en tenant compte des délais et procédures en vigueur. Les rapports d'incidents et les comptes rendus de problèmes sont rédigés et adaptés à chaque destinataire tant par leur contenu que par leur présentation.</i>
Identifier, qualifier, évaluer et réagir face à un incident ou à un problème	<i>Des mesures correctives sont proposées ou mises en œuvre pour maintenir ou améliorer la qualité d'un service. Les éléments d'une solution d'infrastructure et leur utilisation sont supervisés. Les indicateurs et les fichiers d'audit sont analysés et exploités.</i>
Évaluer, maintenir et améliorer la qualité d'un service	<i>Des alertes adaptées à la criticité du service sont générées. Les procédures d'alerte destinées à rétablir la qualité du service sont appliquées.</i>
	<i>Le fonctionnement du service en mode dégradé et la disponibilité des éléments d'infrastructure permettant une reprise du service sont périodiquement vérifiés. Le rétablissement de la qualité du service est assuré dans les délais prévus.</i>