



CENTRE GEFI

REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><u>Installation et configuration d'un système informatique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérification, au vu de la demande, de la conformité des composants du poste de travail (matériels, licence systèmes, licences applicatives). - Installation et/ou configuration d'un système d'exploitation sur les postes fixes et les terminaux mobiles. - Installation et configuration des applicatifs requis (bureautiques, progiciels, antivirus, virtualisation...). - Configuration/paramétrage de l'intégration dans les réseaux LAN et WAN (matériels d'interconnexion, domaines, serveurs, protocoles). - Installation et configuration des périphériques locaux ou partagés - Contrôle du bon fonctionnement du poste installé. 	<p>Connaissance et suivi du processus d'intégration et d'administration de chaque élément du poste en tenant compte des contraintes définies par la direction du service informatique.</p> <p>Savoir intervenir dans l'administration du réseau de manière à connecter un poste de travail aux différents serveurs centralisés et administrer l'installation et le paramétrage (connexion physique, déclaration des paramètres réseaux en fonction des caractéristiques du réseau, adressage IP, administration des matériels d'interconnexion : switchs, routeurs ...).</p> <p>Savoir réaliser les tests de communications du poste avec les serveurs et les matériels d'interconnexion.</p>	<p>Etude de cas d'installation de postes informatiques</p> <p>Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.</p> <p>Evaluations techniques (écrites et orale) des topologies réseaux et des processus d'intégration et d'administration des matériels d'interconnexion.</p> <p>Mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : permettre à un groupe de postes l'accès à un serveur partagé, tout en excluant l'accès d'un de ces postes à certaines ressources).</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat démontre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sa connaissance précise des rôles et fonctionnement des éléments principaux d'un poste de travail client connecté dans un environnement hétérogène. - sa maîtrise dans la mise en pratique des étapes successives d'intégration et d'installation d'un parc informatique interconnecté avec méthodologie et rigueur. - son analyse structurée des contraintes de fonctionnement et d'administration de réseaux - sa connaissance précise des étapes de tests de configuration de connexion d'un poste de travail aux serveurs avec prise en compte de l'administration des matériels d'interconnexion de réseaux.

<p><u>Application de l'administration système dans la gestion du parc informatique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des conditions d'accès aux serveurs distants (domaines, ressources partagées). - Analyse des performances d'un poste avec des outils d'administration à distance. - Application des processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique. - Participation aux processus de migrations (totales ou partielles) dans le respect des procédures définies. 	<p>Maîtrise des outils d'accès et d'administration à distance, ainsi que d'analyse des performances d'un poste.</p> <p>Connaissance et application des étapes successives des processus de déploiement et d'administration des mises à jour et évolutions (physiques, logiques) du système informatique.</p> <p>Savoir assurer une veille technologique active dans le souci d'assurer la pérennité des mises à jour des systèmes, en tenant compte des contraintes liées à la sécurité des données dans un contexte technologique fortement évolutif.</p>	<p>Evaluations techniques orales et sur une plateforme informatisée en ligne, par des études de cas et des tests écrits.</p> <p>Mises en situation professionnelle d'interventions (ex. : déploiement d'une nouvelle version d'un progiciel ou migration d'un système d'exploitation vers une version ultérieure, en intégrant la sauvegarde des données).</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat prouve qu'il :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - connaît et sait utiliser des outils d'administration à distance et d'analyse de performance, - sait réaliser, argumenter et/ou décrire un cas concret de déploiement d'une configuration informatique. - montrer qu'il tient compte des contraintes liées à la sécurité des données du poste lors du déploiement évolutif.
<p><u>Diagnostic d'un dysfonctionnement et mise en œuvre de sa résolution</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement nominal. - Etude du poste concerné au moyen d'outils d'administration systèmes et réseaux. - Interrogation des bases de connaissances pour confirmer un diagnostic précis. - Mise en œuvre de la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission. 	<p>Connaissance de la méthodologie d'analyse d'un dysfonctionnement par rapport au fonctionnement normal connu, du processus de questionnement de l'utilisateur et de l'examen de la configuration dysfonctionnant(e) au moyen des outils d'administration réseau.</p> <p>Utilisation de la base de connaissances.</p> <p>Capacité à mettre en œuvre, de manière autonome et en s'appuyant sur ses compétences propres, la maintenance curative des systèmes tout en garantissant l'adéquation des moyens et du cadre contractuel de la mission</p>	<p>Mises en situation professionnelle de dysfonctionnements de systèmes informatiques connectés.</p> <p>(ex : un poste qui n'accède plus aux serveurs centralisés, un login inopérant ou une perte de connexion)</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat montre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sa mise en œuvre d'une méthode de questionnement hiérarchisée pour collecter les informations relatives au dysfonctionnement. - sa qualité de détermination de la source d'un cas concret de panne - qu'il effectue de manière efficace et argumentée la maintenance curative d'un système interconnecté en respectant les règles techniques et contractuelles de l'intervention.

<p><u>Gestion de la sauvegarde et de l'intégrité des données d'un système d'information</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement de la solution antivirus définie. - Vérification de la validité des listes d'accès. - Analyse par des logs des tentatives d'intrusion. - Identification et authentification des utilisateurs (logins – mot de passe) sur le domaine A.D et dans le cloud. - Sauvegarde des paramètres de configuration. - Sauvegardes de données locales. - Mise en œuvre les solutions de tolérances de pannes (R.A.I.D). - Transmission aux utilisateurs des règles de sécurité. 	<p>Connaissance des objectifs de la sécurité des systèmes d'information (confidentialité des données, authentification des utilisateurs, intégrité et disponibilités des données). Identification des divers risques informatiques. Connaissance et mise en œuvre de solutions antivirus. Connaissance et mise en œuvre des sauvegardes de données avec solutions de tolérances de pannes Sensibilisation des utilisateurs aux enjeux de la sécurité informatique</p>	<p>Mises en situation d'organisations efficaces ou défaillantes de système de sécurité informatique. Mises en situation de systèmes procédures de sauvegarde de données. Evaluations techniques sur une plateforme informatisée en ligne et par des tests écrits.</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat prouve qu'il :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - connaît et comprend l'importance les objectifs de la sécurité des systèmes d'information, - identifie sur des cas concrets les divers risques informatiques, - connaît et sait mettre œuvre des sauvegardes de données avec solutions de tolérances de pannes - sait conseiller et sensibilise les utilisateurs sur l'enjeu de la sécurité informatique
<p><u>Satisfaction du client et compte rendu de l'intervention pour améliorer la qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement d'une communication vers l'utilisateur afin de décrire de manière synthétique et précise le dysfonctionnement et la solution préconisée. - Réalisation de l'enregistrement de l'intervention (tickets d'incidents) dans une base de données (compte-rendu détaillé des opérations de maintenance préventives et/ou curatives réalisées). 	<p>Identifier le niveau de technicité de l'utilisateur pour adapter le vocabulaire et la complexité du langage à son niveau de compréhension, puis valider, par la reformulation, sa bonne compréhension. Exprimer de manière synthétique, précise et exhaustive les caractéristiques d'un dysfonctionnement et des opérations de maintenance préventives et/ou curatives réalisées. Maîtriser l'enregistrement de ces activités (tickets d'incidents) dans la DataBase de l'entreprise</p>	<p>Mises en situation d'interventions relationnelles dans un contexte technique. Etudes de cas d'insatisfaction client à corriger. Réalisation de tickets d'incident</p>	<p><u>Capacité validée si le candidat :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - sait s'adapter au niveau technique de son interlocuteur. - réussit à exprimer en termes non techniques un savoir informatique. - garde son calme lors de la simulation d'une intervention potentiellement conflictuelle. - fait une description précise et exhaustive d'un cas réel d'une intervention de maintenance

<ul style="list-style-type: none">- Réalisation du suivi d'un incident par un outil de gestion de tickets d'incidents.- Rédaction d'un manuel technique, une procédure développant l'autonomie de l'utilisateur.- Explication en termes non techniques des phénomènes informatiques.			préventive ou curative avec toutes les informations nécessaires aux interventions futures et la rédige de manière claire et compréhensible au moyen d'un ticket d'incident.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------