

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Technicien supérieur systèmes et réseaux  
Niveau 5

Arrêté du : 26/04/2023

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	1/11

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	2/11

# Sommaire

---

## Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 Intervention au sein d'un service support informatique..... p. 5
- ▶ Situation 2 Résolution d'incident en centre de service ..... p. 6
- ▶ Situation 3 Intervenir sur une infrastructure ..... p. 7

## Activité-type 2 p. 9

- ▶ Situation 1 Maintenance et exploitation d'un environnement de serveurs virtualisés .... p. 9
- ▶ Situation 2 Adaptation de scripts ..... p. 10
- ▶ Situation 3 Exploiter et maintenir les services de déploiement ..... p. 11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	3/11



## Activité-type 1

Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

### ► Situation 1 Intervention au sein d'un service support informatique

#### Compétences à évaluer

Assurer le support utilisateur en centre de services  
Exploiter un réseau IP

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire met en services un ou plusieurs équipements numérique -PC, tablette, smartphone) conformément à un cahier des charges comprenant une personnalisation, une connexion au réseau et une demande concernant la sécurisation.  
Il enregistre cet ou ces équipements dans un outil de gestion de parc.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

L'équipement numérique conforme au cahier des charges  
Enregistrement créé dans l'outil de gestion de parc

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La solution proposée correspond à la demande de l'utilisateur.  
L'équipement est disponible et fonctionnel pour l'utilisateur  
L'équipement est conforme au cahier des charges  
L'outil de gestion de parc est correctement mis à jour après l'intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	5/11

## Activité-type 1

Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

### ► Situation 2 *Résolution d'incident en centre de service*

#### Compétences à évaluer

Assurer le support utilisateur en centre de services  
Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire est sollicité au téléphone pour une demande d'assistance concernant un incident sur le poste de travail d'un domaine ActiveDirectory.

Il dispose d'un outil de gestion de tickets et d'un moyen de prise en main à distance.

Suite au dialogue avec l'utilisateur, il crée le ticket et résout l'incident en prenant la main à distance sur le poste de travail de l'utilisateur. Ensuite, il clôt le ticket et renseigne la base de connaissances.

Cette intervention doit se faire en temps limité (entre 10 et 20 minutes) ?

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Ticket d'incident créé, renseigné et clôt.

Base connaissance renseignée.

Poste de travail utilisateur fonctionnel.

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).

La solution proposée correspond à la demande de l'utilisateur.

Les procédures de gestion d'incidents et les règles de sécurité sont respectées.

La base de connaissances est correctement renseignée.

Les dossiers d'incidents et de problèmes sont créés et qualifiés de manière pertinente

Les modifications dans l'annuaire correspondent à la demande.

La démarche de diagnostic est logique et efficace

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	6/11

## Activité-type 1

Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

### ► Situation 3 *Intervenir sur une infrastructure*

#### Compétences à évaluer

Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory  
Exploiter des serveurs Linux  
Exploiter un réseau IP

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des demandes de configuration ou d'action sur trois machines virtuelles présentes sur son poste de travail :

- Un serveur Windows ActiveDirectory
- Un serveur Linux
- Un équipement de sécurité de type pfSense

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Copies d'écran, preuves de la réalisation de ses interventions

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les modifications dans l'annuaire correspondent à la demande.  
Le serveur et les services sont opérationnels.  
La démarche de diagnostic est logique et efficace.  
Les documents d'exploitation du serveur sont mis à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	7/11



## Activité-type 2 Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

### ► Situation 1 Maintenance et exploitation d'un environnement de serveurs virtualisés

#### Compétences à évaluer

Maintenir des serveurs dans une infrastructure virtualisée  
Maintenir et sécuriser les accès à Internet et les interconnexions des réseaux  
Mettre en place, assurer et tester les sauvegardes et les restaurations des éléments de l'infrastructure

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire professionnel présentant des situations professionnelles courantes qu'il doit commenter.  
Le questionnaire comprend également des questions ouvertes sur le réseau, les sauvegardes et les restaurations de ces sauvegardes.

#### Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

#### Productions attendues du stagiaire

Questionnaire complété et imprimé

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les outils d'administration des applications en ligne sont correctement utilisés.  
Les modifications réalisées ou les actions demandées sont conformes à la demande.  
La démarche de diagnostic est logique et efficace.  
Les procédures en vigueur et les règles de sécurité sont respectées.  
Les documents d'exploitation sont mis à jour.  
Les modifications sont conformes à la demande d'évolution et documentées.  
Dans le cas d'un incident, les niveaux de service et de sécurité sont rétablis.  
Les accès des utilisateurs nomades sont conformes aux besoins et aux recommandations de sécurité.  
Les sauvegardes sont fonctionnelles et conformes au Plan de Restauration d'Activité (PRA) et au Plan de Continuité d'Activité (PCA).  
Le suivi des espaces de stockage dédiés aux sauvegardes est assuré.  
Les tests de restauration sont régulièrement effectués.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	9/11

## Activité-type 2 Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

### ► Situation 2 Adaptation de scripts

#### Compétences à évaluer

Automatiser des tâches à l'aide de scripts

#### Description de la situation d'évaluation-type

En fonction d'une demande, le stagiaire adapte un ou plusieurs scripts qui lui sont fournis.  
Ce ou ces scripts concernent un serveur Windows ou Linux

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

#### Productions attendues du stagiaire

Le(s) script(s) modifié(s) et commenté(s).

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les scripts sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent conformément à la demande.  
Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent conformément à la demande.  
Les scripts sont documentés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	10/11

## Activité-type 2 Maintenir l'infrastructure et contribuer à son évolution et à sa sécurisation

### ► Situation 3 Exploiter et maintenir les services de déploiement

#### Compétences à évaluer

Exploiter et maintenir les services de déploiement des postes de travail.

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire professionnel présentant des situations professionnelles courantes qu'il doit commenter.

#### Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

#### Productions attendues du stagiaire

Questionnaire complété et imprimé

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'environnement de travail de l'utilisateur est conforme aux prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

Le déploiement des mises à jour a lieu sur tous les équipements, les logiciels de sécurité sont à jour.  
Le terminal VDI ou client léger est opérationnel et permet l'accès aux ressources, dans le respect des prescriptions des administrateurs de l'infrastructure.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	02	13/05/2023	18/07/2023	11/11