



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

Niveau III

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

1. Références de la spécialité

Niveau : III

Code(s) NSF : 326 r - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission-

Code(s) Rome : I1401, M1801

Formacode :

Date de l'arrêté : 08/02/2013

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 19/02/2013

Date d'effet de l'arrêté : 01/08/2013

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

La mise en situation comporte deux parties : une étude de cas portant sur des problématiques courantes d'assistance et de support informatique, et une épreuve pratique réalisée en présence du jury sur une plateforme d'évaluation reconstituant une infrastructure informatique. L'épreuve pratique comprend la résolution de deux incidents ou demandes d'intervention et des relevés à effectuer sur la plateforme d'évaluation.

La mise en situation est suivie d'un entretien technique permettant au jury d'évaluer les compétences non totalement évaluées à travers la mise en situation. Le jury pose des questions en lien avec la mise en situation.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	3/26

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	4/26

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel T2SI

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP			Sans objet
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Gérer les incidents et les problèmes Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique Configurer la connexion physique et logique du poste de travail Assister les utilisateurs Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé Administrer et dépanner un serveur Intervenir sur un service d'annuaire de réseau Automatiser des tâches à l'aide de scripts Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels Intervenir sur un serveur de clients légers Intervenir sur un système de messagerie informatique Intervenir sur une architecture n-tiers Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client	03 h 45 mn	Etude de cas (2h30mn) : Le candidat rédige ses réponses aux problématiques de l'étude de cas sur un poste informatique, en utilisant le modèle de document fourni avec l'étude de cas. Il rend un document imprimé à l'organisateur. Epreuve pratique (1h15mn) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation (30 mn) : le candidat prend en compte le schéma de l'infrastructure, les demandes d'intervention et les relevés à effectuer. 2. Réalisation (45 mn) : le candidat effectue les interventions et les relevés. Le cas échéant, le jury demande au candidat d'expliquer sa démarche.
- Questionnaire professionnel			Sans objet
- Entretien technique	Gérer les incidents et les problèmes Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique Configurer la connexion physique et logique du poste de travail Assister les utilisateurs Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé Administrer et dépanner un serveur Intervenir sur un service d'annuaire de réseau Automatiser des tâches à l'aide de scripts Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise	00 h 30 mn	La plateforme d'évaluation et le document réalisé par le candidat lors de l'étude de cas servent de support à l'entretien technique. Le jury pose des questions en lien avec la mise en situation, à l'aide d'un guide de questionnement fourni.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	5/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels Intervenir sur un serveur de clients légers Intervenir sur un système de messagerie informatique Intervenir sur une architecture n-tiers Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client Assurer sa veille technologique en informatique		
Entretien final		00 h 30 mn	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le DSPP
	Par candidat, durée de l'épreuve	04 h 45 mn, dont 01 h 45 mn devant le jury,	

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	6/26

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur						
Gérer les incidents et les problèmes	Le niveau technique et le rôle de l'interlocuteur sont pris en compte dans la communication L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée Les procédures de gestion d'incidents sont respectées Une solution temporaire ou définitive est acceptée par l'utilisateur La base de connaissances est renseignée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique	L'environnement de travail est conforme aux spécifications établies Les modalités de retour à l'état d'origine sont clairement identifiées Le système de gestion du parc informatique est mis à jour après intervention Les procédures en vigueur sont respectées Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Configurer la connexion physique et logique du poste de travail	L'accès au réseau est opérationnel Le plan d'adressage est respecté La ressource partagée est disponible pour l'utilisateur La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire) Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assister les utilisateurs	La réponse correspond à la demande d'assistance La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire) La démarche mise en œuvre est méthodique Les documents sont rédigés de façon claire et correctement orthographiés Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	7/26

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique	Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension Les logiciels en anglais sont utilisés de façon fiable et autonome Les courriels sont rédigés correctement en anglais	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques						
Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP	La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente Le niveau de service du réseau est assuré à l'issue de l'intervention La cause du défaut et les correctifs apportés sont documentés de façon claire et exploitable Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé	Toutes les informations nécessaires au diagnostic sont collectées Le fonctionnement ou résultat final est conforme à la demande Les informations nécessaires à une escalade sont transmises de façon précise et complète La cause du défaut et les correctifs apportés sont documentés de façon claire et exploitable Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administrer et dépanner un serveur	Le fonctionnement ou résultat final est conforme à la demande Les dossiers techniques des serveurs sont correctement et clairement renseignés Les procédures en vigueur sont respectées L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée Les utilisateurs sont avertis à bon escient de la nature et des conditions de l'interruption du service Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	8/26

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Intervenir sur un service d'annuaire de réseau	La politique de sécurité de l'entreprise est correctement traduite en règles de sécurité Les résultats de l'intervention sont validés par le responsable et acceptés par l'utilisateur Les procédures en vigueur sont respectées L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatiser des tâches à l'aide de scripts	Les scripts fournis par un tiers sont correctement adaptés et mis en œuvre Les scripts sont testés, validés et fonctionnent correctement Les scripts sont documentés, diffusables et réutilisables Les scripts prennent en compte les règles de sécurité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise	Le fonctionnement des postes est conforme au cahier des charges Les procédures définies sont correctement interprétées et appliquées Les outils logiciels sont utilisés de façon appropriée La réglementation relative à la propriété et aux licences des logiciels est appliquée Les délais de réalisation prévus sont respectés	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications						
Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels	L'environnement de virtualisation est conforme et opérationnel L'allocation des ressources physiques et logiques est pertinente Les procédures en vigueur sont respectées L'installation et la configuration sont documentées de façon claire et exploitable	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	9/26

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Intervenir sur un serveur de clients légers	L'environnement de l'utilisateur sur un client léger est conforme et opérationnel L'installation et la configuration sont documentées de façon claire et exploitable Les procédures en vigueur sont respectées L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur un système de messagerie informatique	Le service de messagerie est installé et opérationnel conformément au cahier des charges La continuité du service de messagerie est assurée L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenir sur une architecture n-tiers	L'application est disponible pour les utilisateurs conformément au contrat de service Les utilisateurs sont avertis à bon escient de la nature et des conditions de l'interruption du service Les règles de sécurité sont respectées L'intervention est documentée de façon claire et exploitable Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client	Les indicateurs existants sont connus et correctement interprétés Les besoins exprimés par le client sont pris en compte Les tableaux de bord sont présentés de manière claire et exploitable La communication est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer sa veille technologique en informatique	Les besoins exprimés par le client sont pris en compte L'évaluation est réalisée avec méthode Les standards du marché et de l'entreprise sont pris en compte Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	10/26

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Obligations réglementaires le cas échéant : Néant						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	11/26

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoire introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service dans son activité d'assistance et de support en informatique	La posture est adaptée au niveau et au rôle de l'interlocuteur Le niveau de connaissance de l'interlocuteur est pris en compte Les besoins exprimés par le client sont pris en compte La communication reste sous le contrôle du TSSI, même en situation de crise	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adapter sa communication orale dans son activité d'assistance et de support en informatique	La communication orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire) Une écoute active est mise en œuvre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir et mettre à jour la documentation technique	Les écrits sont rédigés de façon claire et concise, et correctement orthographiés Les écrits sont structurés La communication écrite est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	12/26

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Pour la mise en situation, la présence du jury est requise pendant la totalité de la phase de réalisation de l'épreuve pratique.

Conditions particulières de composition du jury :

Néant

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La surveillance des candidats doit être assurée pendant l'étude de cas et la phase de préparation à l'épreuve pratique.
Les postes de travail mis à disposition des candidats pour l'étude de cas n'ont pas d'accès à Internet.
Aucun document n'est autorisé.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	13/26

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

La mise en situation professionnelle, l'entretien technique et l'entretien s'effectuent dans le centre de certification.

➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Salle d'examen	Salle destinée à l'étude de cas, et à la phase de préparation à l'épreuve pratique.
Plateforme(s) d'évaluation : chaque plateforme d'évaluation est constituée par un espace indépendant équipé d'une infrastructure informatique, pour la mise en situation pratique et l'entretien technique avec le jury	Si plusieurs candidats sont évalués simultanément dans une même salle, une distance suffisante ou une isolation doit être prévue entre les plateformes pour assurer la confidentialité des échanges entre le candidat et le jury.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	14/26

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 12 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Postes de travail	<p>Pour l'évaluation sur la plateforme :</p> <p>par plateforme d'évaluation, et dans chaque espace dédié à la mise en situation pratique et à l'entretien technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un poste de travail jury (ordinateur) ; - un poste de travail candidat (ordinateur) ; <p>équipés des logiciels associés (système d'exploitation, logiciels clients permettant l'accès aux services base de données et messagerie, navigateur).</p> <p>Il est possible de virtualiser les postes de travail et les serveurs.</p> <p>Les postes de travail jury et candidat doivent être physiquement distincts.</p>	<p>Pour l'étude de cas :</p> <p>un ordinateur avec suite bureautique (traitement de texte, tableur) par candidat dans la salle d'examen, sans accès à Internet, et connecté à l'imprimante en réseau.</p>
Machines et matériel	<p>Par plateforme d'évaluation et dans chaque espace dédié à la mise en situation pratique et à l'entretien technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux serveurs informatiques, pouvant être virtualisés ; - logiciels associés (système d'exploitation, services de base de données, web et messagerie) ; - un routeur ; - un commutateur administrable (switch) ; - un accès à Internet. <p>Dans la salle d'examen destinée à l'étude de cas : une imprimante en réseau.</p>	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	15/26



REFERENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES
Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Assister les utilisateurs Configurer la connexion physique et logique du poste de travail Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique Gérer les incidents et les problèmes Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique	01 h 40 mn	Etude de cas (1 h 00mn) : Le candidat rédige ses réponses aux problématiques de l'étude de cas sur un poste informatique, en utilisant le modèle de document fourni avec l'étude de cas. Il rend un document imprimé à l'organisateur. Epreuve pratique (40mn) : 1. Préparation (15 mn) : le candidat prend en compte le schéma de l'infrastructure, la demande d'intervention et les relevés à effectuer. 2. Réalisation (25 mn) : le candidat effectue l'intervention et les relevés. Le cas échéant, le binôme d'évaluateurs demande au candidat d'expliquer sa démarche.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Assister les utilisateurs Configurer la connexion physique et logique du poste de travail Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique Gérer les incidents et les problèmes	00 h 20 mn	La plateforme d'évaluation et le document réalisé par le candidat lors de l'étude de cas servent de support à l'entretien technique. Le binôme d'évaluateurs pose des questions en lien avec la mise en situation, à l'aide d'un guide de questionnement fourni.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			Sans objet

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	18/26

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	02 h 00 mn 00 h 45 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	19/26

CCP 2 - Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise Automatiser des tâches à l'aide de scripts Intervenir sur un service d'annuaire de réseau Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP Administrer et dépanner un serveur	01 h 40 mn	Etude de cas (1 h 00mn) : Le candidat rédige ses réponses aux problématiques de l'étude de cas sur un poste informatique, en utilisant le modèle de document fourni avec l'étude de cas. Il rend un document imprimé à l'organisateur. Epreuve pratique (40mn) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation (15 mn) : le candidat prend en compte le schéma de l'infrastructure, les demandes d'intervention et les relevés à effectuer. 2. Réalisation (25 mn) : le candidat effectue l'intervention et les relevés. Le cas échéant, le binôme d'évaluateurs demande au candidat d'expliquer sa démarche.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise Automatiser des tâches à l'aide de scripts Intervenir sur un service d'annuaire de réseau Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP Administrer et dépanner un serveur	00 h 20 mn	La plateforme d'évaluation et le document réalisé par le candidat lors de l'étude de cas servent de support à l'entretien technique. Le binôme d'évaluateurs pose des questions en lien avec la mise en situation, à l'aide d'un guide de questionnement fourni.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			02 h 00 mn 00 h 45 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	20/26

CCP 3 - Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels Intervenir sur une architecture n-tiers Intervenir sur un système de messagerie informatique Intervenir sur un serveur de clients légers Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client	01 h 40 mn	Etude de cas (1 h 00mn) : Le candidat rédige ses réponses aux problématiques de l'étude de cas sur un poste informatique en utilisant le modèle de document fourni par l'organisateur. Il rend un document imprimé à l'organisateur. Epreuve pratique (40mn) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Préparation (15 mn) : le candidat prend en compte le schéma de l'infrastructure, la demande d'intervention et les relevés à effectuer. 2. Réalisation (25 mn) : le candidat effectue l'intervention et les relevés. Le cas échéant, le binôme d'évaluateurs demande au candidat d'expliquer sa démarche.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Assurer sa veille technologique en informatique Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels Intervenir sur une architecture n-tiers Intervenir sur un système de messagerie informatique Intervenir sur un serveur de clients légers Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client	00 h 20 mn	La plateforme d'évaluation et le document réalisé par le candidat lors de l'étude de cas servent de support à l'entretien technique. Le binôme d'évaluateurs pose des questions en lien avec la mise en situation, à l'aide d'un guide de questionnement fourni.
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			Sans objet
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			02 h 00 mn 00 h 45 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	21/26

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

N° CCP	TECHNICIEN(NE) SUPERIEUR(E) DE SUPPORT EN INFORMATIQUE Arrêté du 23/04/2008	N° CCP	Technicien(ne) Supérieur(e) de Support en Informatique Arrêté du 08/02/2013
CCP 1	INTERVENIR ET ASSISTER A DISTANCE EN CENTRE DE SERVICES INFORMATIQUES	CCP 1	Intervenir et assister en centre de services sur l'environnement de travail utilisateur
CCP 2	INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES SYSTEMES ET LES RESEAUX INFORMATIQUES	CCP 2	Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques
CCP 3	INTERVENIR ET ASSISTER SUR LES APPLICATIONS INFORMATIQUES TRANSVERSEES	CCP 3	Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	22/26

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	23/26

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
T2SI	TP-00485	RC	08	19/03/2013	19/02/2013	24/26

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

