

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Technicien supérieur systèmes et réseaux
Niveau III

Arrêté du : 06/04/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	1/14

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	01	18/04/2018	13/12/2018	2/14

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ mise en service d'un équipement numérique p. 5
- ▶ rédaction de procédures p. 6
- ▶ résolution d'incident en centre de services p. 7
- ▶ assistance à l'utilisation des ressources collaboratives p. 8

Activité-type 2 p. 9

- ▶ interventions en réseau et téléphonie p. 9
- ▶ interventions sur un équipement de sécurité, ActiveDirectory et linux p. 10
- ▶ maintenance et exploitation d'un environnement virtualisé p. 11

Activité-type 3 p. 13

- ▶ interventions sur une infrastructure distribuée p. 13
- ▶ adaptation de scripts p. 14

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	3/14

Activité-type 1 Assister les utilisateurs en centre de services

► Situation 1 Mise en service d'un équipement numérique

Compétences à évaluer

1. Mettre en service un équipement numérique

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire met en service un ou plusieurs équipements numériques (PC, tablette, smartphone) conformément à un cahier des charges intégrant une personnalisation, une connexion au réseau et une demande de sécurisation.

Ensuite il enregistre l'équipement dans la gestion de parc.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Équipement numérique conforme au cahier des charges.

Enregistrement créé dans la gestion de parc.

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

L'équipement numérique est disponible pour l'utilisateur

Les ressources distantes sont accessibles

Le système de gestion du parc informatique est mis à jour après intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	5/14

Activité-type 1 Assister les utilisateurs en centre de services

► Situation 2 Rédaction de procédures

Compétences à évaluer

2. Assister les utilisateurs sur leurs équipements numériques

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire rédige des procédures suite à des demandes d'assistance dont une concerne la sécurité

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Procédure rédigée et publiée dans la FAQ.

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

La réponse correspond à la demande d'assistance

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

Les règles de sécurité sont clairement expliquées à l'utilisateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	6/14

Activité-type 1 Assister les utilisateurs en centre de services

► Situation 3 Résolution d'incident en centre de services

Compétences à évaluer

3. Gérer les incidents et les problèmes

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.

Il dispose d'un outil de gestion d'incidents (GLPI) et d'un moyen de prise en main à distance.

Il dialogue avec l'utilisateur, crée le ticket dans GLPI, résout l'incident en prenant la main sur le poste de travail de l'utilisateur, puis il clôt le ticket et renseigne la base de connaissances.

Cette intervention est 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 clos.

Base de connaissances renseignée.

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

Les dossiers sont créés et qualifiés de manière pertinente

Les procédures de gestion d'incidents sont respectées

L'incident est clairement identifié au moyen d'une communication adaptée

Une solution temporaire ou définitive est acceptée par l'utilisateur

La base de connaissances est clairement renseignée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	7/14

Activité-type 1 Assister les utilisateurs en centre de services

► Situation 4 Assistance à l'utilisation des ressources collaboratives

Compétences à évaluer

4. Assister à l'utilisation des ressources collaboratives

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire relatif à une situation professionnelle et nécessitant l'interprétation d'une documentation technique en anglais.

Il dispose de son poste de travail et d'internet.

Les questions posées permettent de valider la compréhension du fonctionnement des outils collaboratifs et la connaissance des règles de sécurité et de protection des données.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire complété et imprimé.

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

Le fonctionnement des outils collaboratifs est clairement expliqué à l'utilisateur

Les recommandations en matière de sécurité et de protection des données sont clairement expliquées à l'utilisateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	8/14

Activité-type 2 Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

► Situation 1 Interventions en réseau et téléphonie

Compétences à évaluer

1. Maintenir et exploiter le réseau local et la téléphonie

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise une intervention sur un Ipbx et résout un incident de connectivité réseau en environnement physique, virtuel ou émulé.

La demande de configuration est formulée en anglais.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Preuves (copies d'écran) de l'intervention sur l'Ipbx.

Si le diagnostic réseau ne se déroule pas en présence de l'évaluateur, traces de toute la démarche ayant permis de diagnostiquer et résoudre l'incident.

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

Le fonctionnement de l'équipement réseau est conforme au cahier des charges

La méthode de diagnostic employée est adéquate et efficiente

La performance du réseau est assurée à l'issue de l'intervention

La téléphonie est fonctionnelle

Les recommandations de sécurité sont prises en compte

Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	9/14

Activité-type 2 Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

► Situation 2 Interventions sur un équipement de sécurité, ActiveDirectory et Linux

Compétences à évaluer

2. Sécuriser les accès à Internet
4. Maintenir et exploiter un domaine ActiveDirectory et les serveurs Windows
5. Maintenir et exploiter un serveur Linux

Description de la situation d'évaluation-type

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

- un serveur Active Directory,
- un serveur Linux et
- un équipement de sécurité de type pfSense.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Copies d'écran, preuves de ses interventions.

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

Les mesures de prévention mises en œuvre sont conformes au cahier des charges
La charte de sécurité de l'entreprise est respectée
Les règles de sécurité sont clairement expliquées aux utilisateurs
L'annuaire est conforme à la réalité de l'entreprise
Les règles de gestion (GPO) mises en place sont conformes à la demande
Le fonctionnement du serveur Linux est conforme à la demande
Les dossiers techniques des serveurs sont correctement et clairement renseignés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	10/14

Activité-type 2 Maintenir, exploiter et sécuriser une infrastructure centralisée

► Situation 3 Maintenance et exploitation d'un environnement virtualisé

Compétences à évaluer

3. Maintenir et exploiter un environnement virtualisé

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à un questionnaire professionnel présentant des situations professionnelles courantes d'un environnement de virtualisation, 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 virtualisation est opérationnel et conforme au niveau de service attendu
L'allocation des ressources physiques et logiques est pertinente
Les services hébergés sont accessibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	11/14

Activité-type 3 Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

► Situation 1 Interventions sur une infrastructure distribuée

Compétences à évaluer

1. Configurer les services de déploiement et de terminaux clients légers
3. Maintenir et sécuriser les accès réseaux distants
4. Superviser l'infrastructure
5. Intervenir dans un environnement de Cloud Computing
6. Assurer sa veille technologique

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 aussi des questions ouvertes concernant la sécurité, le cloud computing et la veille technologique.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Questionnaire complété et imprimé

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

La procédure décrite permet de déployer les environnements de travail en conformité avec le cahier des charges

Les procédés permettant le maintien à jour des équipements et des logiciels sont connus

Le terminal de client léger permet l'accès aux ressources

Les caractéristiques de l'offre de l'opérateur sont correctement interprétées

Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension

Tous les équipements et systèmes prévus dans la demande sont répertoriés dans les outils de supervision

Les journaux sont exploitables

Les alertes remontées sont exploitables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	13/14

Activité-type 3 Maintenir et exploiter une infrastructure distribuée et contribuer à sa sécurisation

► Situation 2 Adaptation de scripts

Compétences à évaluer

2. Automatiser les 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.
Le script peut concerner un serveur Windows ou un serveur 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 fournis par un tiers sont correctement adaptés et mis en œuvre
Les scripts sur le serveur Microsoft sont testés et fonctionnent correctement
Les scripts sur le serveur Linux sont testés et fonctionnent correctement
Les scripts sont documentés
Les descriptions de commande en anglais sont correctement interprétées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
TSSR	Situations d'évaluation-types	TP-01351	01	18/04/2018	13/12/2018	14/14