|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 – Support et mise à disposition des services informatiques** | |
| **Finalité métier :** Vous exercez des activités de support et de mise à disposition de services informatiques pour répondre aux besoins d’une organisation cliente.  Votre contexte de travail nécessite de mener une veille informationnelle et technologique en prenant en compte les aspects humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez pour le compte d’une entreprise de services du numérique qui intervient auprès de différentes entreprises clientes pour assurer des missions d’assistance informatique de premier niveau. |

|  |
| --- |
| **1.5 Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique – Administration réseau Semestre 1** |
| Travailler cette compétence vous amène à rendre disponible un nouveau service numérique aux utilisateurs, connaissant le contexte et les objectifs d’une organisation cliente et les attentes des parties prenantes. Le choix du service à mettre en place ainsi que l’ampleur du déploiement déterminent la complexité du projet. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 A1R** | **Mettre à disposition des utilisateurs un équipement** | | | | | |
| 3h pratique | Votre mission consiste à mettre à disposition un nouvel équipement aux utilisateurs d’un même service.  Votre travail consiste à étudier la mise à disposition d’une nouvelle imprimante laser couleur réservée exclusivement aux employés du service communication de l’entreprise cliente. Vous ferez en sorte de prendre en compte les questions suivantes : pour quels types d’utilisateurs ? avec quelles habilitations ? existe-t-il un serveur d’impression ? comment l’imprimante est-elle reliée au réseau ? où placer l’imprimante physiquement | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service * Mettre en place et vérifier les niveaux d’habilitation associés à un service (1.1) | Savoirs technologiques   * Services et protocoles réseaux standard et de base * Techniques et outils de déploiement des services informatiques * Techniques et outils de test des services informatiques | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur. | | Prérequis  B 1.1 A1  Transversalités  B 1.1 B1 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | * Étudier la mise à disposition d’une nouvelle imprimante réservée exclusivement aux employés du service communication de l’entreprise cliente. | | * Une présentation de l’entreprise cliente et de ses actifs informatiques. * Le schéma du réseau local filaire et sans fil de l’entreprise. * La description technique de l’imprimante. * La documentation du système d’exploitation concernant les services d’impression et les comptes et groupes d’utilisateurs. | | * Une vérification que la demande peut être prise en charge au titre du contrat d’assistance signé entre la société prestataire et l’entreprise cliente. * Un diagnostic sur la demande en tenant compte du contexte réseau. * Une proposition de solution documentée | | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2h | * Installer une nouvelle imprimante laser couleur réservée exclusivement aux employés du service communication de l’entreprise. | | * Le schéma du réseau local filaire et sans fil de l’entreprise. * La description technique de l’imprimante. * La documentation concernant les services d’impression mis en place et les habilitations en fonction des utilisateurs complétée avec les nouvelles contraintes. | | * Une vérification que la demande peut être prise en charge au titre du contrat d’assistance signé entre la société prestataire et l’entreprise cliente. * Un diagnostic sur la demande en tenant compte du contexte réseau. * Une proposition de solution efficace. * Une documentation des tests de mise en œuvre réalisés | |

|  |
| --- |
| **1.5 Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique – Administration réseau Semestre 2** |
| Travailler cette compétence vous amène à rendre disponible un nouveau service numérique aux utilisateurs, connaissant le contexte et les objectifs d’une organisation cliente et les attentes des parties prenantes. Le choix du service à mettre en place ainsi que l’ampleur du déploiement déterminent la complexité du projet. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 A2R** | **Configurer l’environnement technique de préproduction** | | | | | |
| 5h | Votre travail consiste à installer l’environnement technique de préproduction : serveur web et serveur de base de données permettant la mise en ligne d’une application web fournie par l’entreprise prestataire/cliente  Dans cette séquence vous disposerez de :   * une machine virtuelle Linux comprenant le serveur web préinstallé avec DNS fonctionnel * une machine virtuelle Linux comprenant le SGBD préinstallée et configuré par défaut | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service * Réaliser les tests d’intégration | Savoirs technologiques   * Services et protocoles réseaux standard et de base * Principes d’architecture d'un service   Savoirs économiques, juridiques et managériaux | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur. * Un rapport de test du service est produit. | | Prérequis  B1.1 Semestre1  B1.2 Semestre1  Transversalités :  B1.3  B1.5 Semestre1 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2h | L’équipe de développement web a besoin d’un environnement “type” pour la réalisation et les tests des applications Web de ses clients.   1. Installer l’environnement technique "type” pour un développement web classique (HTML/CSS/PHP/SQL).. 2. Vérifier les fichiers de configuration et les logs 3. Tester le résultat en local | | * Fiches de savoirs techniques sur l’installation et la configuration d’un serveur Linux web/php et d’un serveur de base de données avec DNS fonctionnel * Environnement technique de test semblable à celui de la production (machines virtuelles préinstallées mais non configurées). | | * Environnement technique "type” configuré et opérationnel (configuration correcte) * Un rapport de test du service en localhost est produit. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 3h | L’équipe de développement a besoin de tester une application web d’un client dans un environnement de préproduction.   1. Mettre en place l’environnement de préproduction semblable à celui du client à partir de l’environnement “type” créée lors de la séance précédente. 2. Effectuer un ensemble de tests pour vérifier l’accès depuis un navigateur au serveur web et au serveur de base de données (affichage phpinfo, ping nom pour résolution dns…). 3. Gérer les habilitations des utilisateurs pour la gestion du serveur 4. Déployer et tester l’application en environnement de préproduction (utiliser par exemple une application web développée dans le bloc 1.3) | | * Fiches de savoirs techniques sur la configuration du client web (Linux et Windows) et les outils de tests (nslookup, dig, ping) * Paramétrages IP et DNS à effectuer sur le client web pour accès aux serveurs (adressage IP, configuration de la résolution DNS) * Liste des droits d’accès au serveur web, à la base de données, les comptes autorisés sur les serveurs | | * Ordinateur/VM client configuré avec IP et DNS corrects * Environnement technique de préproduction configuré, opérationnel et testé * Un rapport de test du service avec http://@IP et avec http://nomserveur est produit et opérationnel * Un rapport sur les droits d’accès au serveur web, aux répertoires des applications web, à la base de données * Application déployée sur l’environnement technique de préproduction et opérationnelle en localhost | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 C2R** | **Mettre en place une solution de gestion de parc et de suivi d'incidents pour un nouveau client** | | | | | |
| 3h | Vous êtes technicien chez un infogérant, votre travail consiste à déployer une solution de gestion de parc et de suivi d'incident pour un nouveau client. Vous aurez la charge de l’installation et de la configuration de la solution de gestion de parc pour le suivi des incidents. Vous mettrez en place les tests nécessaires à l’intégration et à l’acceptation de la solution ainsi que le processus d’accompagnement des utilisateurs à l’exploitation de ce nouveau dispositif de signalement des incidents. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service * Réaliser les tests d’intégration et d’acceptation d’un service * Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d’un service | Savoirs technologiques   * Principes d’architecture d'un service * Techniques et outils de déploiement des services informatiques * Techniques et outils de test des services informatiques   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Service informatique : prestations, moyens techniques, rôles des parties prenantes | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur * Des tests pertinents d’intégration et d’acceptation sont rédigés et effectués. * Les outils de test sont utilisés de manière appropriée. * Un rapport de test du service est produit. * Un support d’information est disponible. * Les modalités d’accompagnement sont définies. | | Prérequis  **1.5 A2R**  Transversalités  **1.1 A2R** |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | * Déployer et tester en environnement de préproduction la solution de gestion de parc et de suivi d'incidents | | * Une machine virtuelle Linux comprenant le serveur web fonctionnel (cf 1.5 A2) * Une machine virtuelle Linux comprenant le SGBD fonctionnel (cf 1.5 A2) * Un client web configuré (cf 1.5 A2) | | * Solution de gestion de parc et de suivi d'incidents déployée sur l’environnement technique de préproduction et opérationnelle en localhost | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 30 min | * Mettre en place les tests nécessaires à l’intégration de la solution de gestion de parc et de suivi d'incidents dans l’environnement réseau de l’entreprise | | * Les machines virtuelles | | * Solution de gestion de par cet de suivi d’incidents déployée sur l’environnement technique de pré-production et opérationnelle depuis un client web * Un rapport de test du service avec http://@IP et avec http://nomserveur est produit et opérationnel | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 30 min | * Gérer les habilitations des utilisateurs pour la gestion du serveur | | * Note du DSI définissant les droits d’accès au serveur web, à la base de données, les comptes autorisés sur les serveurs… | | * Un rapport sur les droits d’accès au serveur web, aux répertoires des applications web, à la base de données | |
| **Séance 4** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | * Proposer les actions nécessaires à l’acceptation de la solution de gestion de parc et de suivi d'incidents auprès des utilisateurs | | * Documentation d’utilisation de la solution de gestion de parc et de suivi d'incidents chez les clients * Une présentation de l’entreprise cliente et de son organisation | | * Une personnalisation au client final de la documentation d’utilisation de la solution de gestion de parc et de suivi d'incidents. * Une proposition d’action de « formation » auprès de certains utilisateurs que vous aurez identifiés comme relais internes (création des tickets, acceptation de la prise en main à distance…). | |