



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	-------------	----	----	-----

**Technicien(ne) Supérieur(e)
Gestionnaire Exploitant(e) de
Ressources Informatiques**

Libellé réduit: TSGERI
Code titre: TP-00495
Type de document: REAC
Version: 3
Date de validation: 03/04/2008
Date de mise à jour: 01/12/2008

Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques

Référentiel Emploi, Activités et Compétences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	2/65

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

DUREZ Jean-Marc

Participants pour les centres

DELUCHE Jean-Luc POITOU CHARENTES Rochefort

LAURENT Claude LORRAINE Metz

MORILLON Jean LIMOUSIN Brive La Gaillarde

QUARREY Philippe FRANCHE COMTE Besançon

REVERDY Nicole MIDI-PYRENEES Millau

ROUEL Evelyne AUVERGNE Beaumont

Participants pour la Direction de l'Ingénierie**Responsable d'unité sectorielle**

PELVILLAIN Nadine

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	3/65

L'emploi type de Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques

I. Introduction

Contexte, enjeux de l'étude

Le titre professionnel de Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques succède au titre **TSGRI**⁽²⁾ : Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire des Ressources Informatiques, créé par arrêté de certification en décembre 2003 pour une durée de cinq ans.

Ce titre est défini dans la filière professionnelle **PEA** (Production Exploitation et Administration). L'étude sectorielle menée en 2007⁽³⁾ par la Direction de l'Ingénierie de l'AFPA, pour le compte du Ministère chargé de l'emploi, avait pour objectif d'analyser l'évolution du titre, et de vérifier la pertinence du maintien dans la filière de ce titre de niveau III.

L'étude a portée sur trois axes (voir démarche d'étude en III), elle a mis en évidence l'existence de l'emploi type centré sur :

- les attentes de l'utilisateur,
- les capacités des ressources informatiques,
- les exigences des applications métier.

Cet emploi est occupé par un professionnel de niveau III dont le profil polyvalent s'accompagne d'une capacité opérationnelle marquée en systèmes et applications, dans un contexte où l'orientation vers le logiciel libre s'affirme.

Les évolutions techniques imposent à ce professionnel une veille technologique assidue (convergence, sécurité).

(1) : Répertoire National des Certifications Professionnelles

(2) : le titre TSGRI était une évolution du titre TSIG Production/Exploitation, de niveau III et homologué jusqu'au 31/12/2003, et s'inspirait également de l'expérimentation ARI, en particulier des parcours Administrateur de site et Administrateur de bases de données.

(3) : Etude d'opportunité de la filière Production, Exploitation, Administration - AFPA - Direction de l'Ingénierie, juin 2007.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	4/65

II. Cadrage de l'emploi

Référence ROME : 32311 Informaticien d'exploitation

Les acteurs de l'exploitation et de la production informatique apparaissent dans différentes conventions sur des intitulés allant de techniciens à ingénieurs.

1. Nomenclature Cigref (2005)

- **Pilote d'exploitation.**

Autres appellations possibles : Pilote de serveurs, Pilote de systèmes, de ressources, de services, Superviseur de ressources, Gestionnaire de production informatique.

Il assure en permanence la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques et leur gestion opérationnelle, en garantissant le niveau et les engagements de service ainsi que la qualité des traitements conformément au plan d'assurance qualité et de sécurité.

2. SYNTEC (Extrait du référentiel Métiers de la branche. Famille Production, sous-famille Exploitation - 2005)

- **Analyste d'Exploitation.**

Autres appellations possibles : Analyste Système.

L'analyste d'exploitation assure la bonne exploitation du patrimoine applicatif de l'entreprise et garantit le respect des contrats de services définis avec les utilisateurs.

- **Technicien Pilote d'Exploitation.**

Autres appellations possibles : Pupitreux, Technicien d'exploitation, Pilote d'exploitation.

Le technicien pilote d'exploitation assure la surveillance de l'ensemble des ressources informatiques et leur gestion opérationnelle.

3. APEC (Les métiers de l'informatique – 2005)

- **Responsable d'Exploitation.**

Autres appellations possibles : Responsable Technique de Compte, Responsable de Production.

Le responsable d'exploitation supervise l'ensemble de la production informatique de l'entreprise. Il est le garant de son bon fonctionnement, de la mise en place et de la maintenance des applications.

- **Analyste d'Exploitation.**

Autres appellations possibles : Ingénieur d'exploitation, Ingénieur de production, Analyste de production, Analyste de réseaux, Analyste métrologie, Analyste support diffusion maintenance.

L'analyste d'exploitation met en place et garantit le fonctionnement technique des moyens de production et des systèmes d'information et contribue à leur optimisation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	5/65

III. Démarche d'étude

Dans le cadre de la révision du titre, la Direction de l'Ingénierie de l'AFPA a mené une étude, entre décembre 2006 et juin 2007, visant à repérer et caractériser l'emploi type, dans le domaine de l'exploitation.

L'étude fait la synthèse :

- d'une enquête qualitative de l'emploi auprès d'un échantillon national d'entreprises. L'analyse de l'emploi a été réalisée en s'appuyant sur la méthode ETED (Emploi Type Etudié dans sa Dynamique) du CEREQ⁽¹⁾.
- d'une enquête qualitative de l'emploi auprès d'anciens stagiaires ayant suivi une formation menant au titre TSGRI au cours de deux dernières années, et en emploi aujourd'hui. Cette enquête a permis d'interroger également des stagiaires ayant suivi la formation TSIG-PE (à laquelle à succédé TSGRI). Outre l'analyse fine de l'activité et des environnements techniques dans lesquels exercent aujourd'hui ces professionnels, elle apporte également un éclairage sur leur évolution.
- d'une analyse du marché de l'emploi de la filière PEA, réalisée à partir de données statistiques institutionnelles (ANPE⁽²⁾, UNEDIC⁽³⁾), et d'études macroscopiques sur le secteur.

Les enquêtes qualitatives de l'emploi ont été recoupées avec une sélection d'analyses prospectives sur les technologies.

(1) : Centre d'Etudes et de Recherches sur les Qualifications.

(2) : Agence Nationale Pour l'Emploi.

(3) : Union Nationale interprofessionnelle pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGRI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	6/65

IV L'argumentaire des choix

Les emplois de la filière sont tournés vers la mise en exploitation opérationnelle de ressources informatiques, la production de celles-ci conformément à des engagements de qualité de service, l'administration et le support technique qu'elles impliquent.

Ces emplois sont occupés par des professionnels capables :

- de prendre en charge l'ensemble des infrastructures techniques, de plus en plus complexes à mettre en œuvre, dans le cadre de solutions toujours adaptées en coûts et en performances,
- de faire preuve d'une qualité de prestation tout autant technique (maîtrise des technologies), que méthodologique (démarche projet, processus qualité), et relationnelle (capacités comportementales indispensables dans la relation avec les utilisateurs, les fournisseurs et les clients de l'entreprise).

On distingue deux types de compétences mises en œuvre dans ces emplois :

1. des compétences à caractère "opérationnel" :
 - installer et optimiser des ressources matérielles et logicielles,
 - organiser et administrer l'exploitation au quotidien,
 - effectuer un diagnostic et une maintenance de premier niveau,
 - assurer l'assistance auprès des utilisateurs,
2. des compétences à dominante "maîtrise d'œuvre" :
 - adopter une démarche projet,
 - étudier des besoins, préconiser et chiffrer des solutions,
 - rédiger un cahier des charges,
 - assurer les relations contractuelles avec les partenaires,
 - garantir le respect des engagements et de la qualité des prestations.

Les entreprises dans lesquelles se trouvent les emplois sont :

- les petites ou moyennes entreprises utilisatrices (TPE, PME/PMI, unités décentralisées, etc.), ne disposant pas d'une infrastructure importante, ayant besoin d'exploiter leurs ressources informatiques. Ici, l'exploitant, plus généraliste, intervient de façon plus transverse sur l'organisation de la production et, peut faire appel ponctuellement à de l'assistance (interne ou externe) pour certains aspects techniques,
- les grandes entreprises utilisatrices (entreprises privées et publiques, administrations, collectivités territoriales, etc.) qui gèrent elles-mêmes leur système d'information,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	7/65

- les prestataires qui offrent dans les domaines de la production, l'exploitation et l'administration, des prestations à des clients préférant sous-traiter tout ou partie de ces activités.

Préconisations d'évolution :

L'emploi type est résolument tourné vers l'**exploitation**. Dans un souci de lisibilité, l'intitulé du titre évolue et devient TSGERI : Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire **Exploitant(e)** de Ressources Informatiques.

L'analyse des compétences et l'observation des contextes de mise en œuvre conduisent à identifier trois activités :

1. Assurer l'administration et l'exploitation courantes d'un serveur, d'un réseau et de postes de travail connectés
2. Exploiter, mettre en exploitation, les ressources d'un système informatique
3. Proposer aux décideurs des solutions techniquement et financièrement valides, lors des évolutions du système informatique

1. La première activité est constituée par l'exploitation au quotidien d'un système informatique courant : des serveurs et des postes de travail interconnectés à travers des équipements actifs d'un réseau local, avec accès au réseau externe (Internet, liaisons inter sites). Le support et l'assistance aux utilisateurs sont également inclus dans cette activité. Elle s'appuie sur un socle de compétences techniques de base.

2. La deuxième activité concerne les ressources informatiques nécessitant une plus grande technicité (applications métier et de travail collaboratif, bases de données, équipements de réseau ou de sécurité plus complexes). Cette activité constitue une spécificité de l'emploi pour ce qui concerne les bases de données, les applications métier et les flux de données entre ces applications, dépendants du contexte et du type d'entreprise. Cette activité comprend également l'ensemble des tâches récurrentes ou plus ponctuelles liées à l'administration de la production informatique.

3. La troisième activité est centrée sur l'appui qu'apporte le TSGERI aux décideurs, grâce à ses compétences techniques, mais aussi grâce à la bonne connaissance de l'entreprise et de son (ses) métier(s). C'est également un interlocuteur fiable dans les relations avec les fournisseurs, les prestataires, etc.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	8/65

V. Les avis des instances consultatives sur les choix opérés

L'étude d'opportunité de la filière Production Exploitation Administration a été approuvée par la CNS Informatique et Télécoms du 31 mai 2007, et la CPC Gestion et Traitement de l'Information du 21 juin 2007.

Note au lecteur :

Pour favoriser la lisibilité de ce document, la formulation complète : "le(la) Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques" sera remplacé par : "le TSGERI", après la définition de l'emploi-type (FET04 – page 12), et jusqu'à la fin du document.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	9/65

FICHE EMPLOI-TYPE

LISTE DES EMPLOIS-TYPES

1 - Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	10/65

INTITULE DE L'EMPLOI-TYPE
Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources
Informatiques

FET01 FICHE(S) ROME DE RATTACHEMENT:

32311 - INFORMATICIEN/INFORMATICIENNE D'EXPLOITATION

FET02 AUTRE(S) APPELLATION(S) DE L'EMPLOI-TYPE:

Technicien d'exploitation
 Pilote d'exploitation
 Analyste d'exploitation
 Analyste de production
 Exploitant informatique
 Responsable d'exploitation
 Technicien informatique

FET03 LIENS AVEC LES NOMENCLATURES:**RELATIONS INTERNES:****Domaine EVOLIF:** T03 Informatique et télécommunications**Sous Secteur EVOLIF:** HC Informatique et télécommunications**RELATIONS EXTERNES:****PCS:** 3828 - Ingénieurs et cadres spécialistes de l'informatique (sauf technico-commercial)

4791 - Pupitreurs, chefs de salle en informatique (hors fonction publique)

FAP: M070 - Techniciens de l'informatique (hors maintenance)

M090 - Ingénieurs de l'informatique

NAF:NSF: 326 u - Informatique, traitement de l'information, réseaux de transmission

FORMACODE: 24203 - extranet
 24210 - réseau local
 24211 - réseau large bande
 24218 - transmission numérique
 24220 - gestion réseau informatique
 24222 - internet
 24231 - réseau informatique
 24232 - interconnexion réseau
 24237 - protocole télécommunication
 24252 - réseau télécom
 24254 - télécommunication
 24270 - équipement télécom
 24273 - architecture réseau
 24284 - architecture client serveur
 24293 - sécurité télécommunication
 30887 - langage sql
 30912 - logiciel gestion projet
 30941 - logiciel navigateur internet
 30971 - logiciel gestion messagerie
 31006 - sécurité informatique
 31018 - micro-informatique
 31021 - linux

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	11/65

31032 - système exploitation informatique
 31034 - administration système
 31042 - SGBD
 31043 - système informatique
 31049 - qualité informatique
 31050 - assistance utilisateur informatique
 31054 - informatique
 31080 - matériel informatique
 31081 - gestion parc informatique
 31096 - cahier charges informatique

FET04 DEFINITION:

Le(la) Technicien(ne) Supérieur(e) Gestionnaire Exploitant(e) de Ressources Informatiques a pour mission de mettre en exploitation, suivre, sécuriser, optimiser et faire évoluer les ressources (infrastructures réseaux, serveurs et systèmes d'exploitation, bases de données, applications transverses et applications métier, etc.) nécessaires à la production attendue du système d'information de l'entreprise.

Il(elle) exerce sa mission dans le respect des méthodes, normes, standards du marché, des contrats passés avec les fournisseurs et des contrats de service conclus avec les utilisateurs.

FET05 CONDITIONS GENERALES D'EXERCICE:

Le TSGERI peut être employé dans une PME/PMI, dans une unité décentralisée d'une grande entreprise ou d'une administration, ou en SSII.

Ce métier s'exerce dans des contextes variables en fonction du type d'infrastructure technique, de la taille de l'entreprise et/ou de celle dans laquelle intervient le TSGERI et de la nature des applications métier mises en œuvre.

Au sein d'une PME/PMI, le TSGERI se voit confier des missions qui peuvent couvrir l'ensemble des phases de l'exploitation et de la production informatique. Il peut intervenir sur un projet, ou plusieurs projets simultanément, selon la durée et la complexité du projet. Il présente un profil polyvalent et s'appuie, s'il y a lieu, sur des prestataires.

Le TSGERI travaille sur des postes informatiques nécessitant l'utilisation du clavier et la lecture sur écran pour une grande partie de son temps d'activité.

Une partie de son activité peut se réaliser à distance, au téléphone ou au travers des réseaux informatiques.

FET06 CONDITIONS D'ACCES A L'EMPLOI-TYPE:

- Niveau III.

- Expérience professionnelle en entreprise fortement souhaitée.

FET07 CHAMPS D'INTERVENTION ET DE RESPONSABILITE:

Dans les PME/PMI, le TSGERI est autonome dans les limites de sa délégation.

Il pilote l'intégration, la modernisation, l'optimisation d'éléments du système informatique, tout en gardant une forte capacité opérationnelle sur les champs techniques où il s'investit en priorité (systèmes et applicatifs par exemple).

Dans les petites structures, il peut occuper la fonction de responsable d'exploitation, ou de responsable de production informatique, et avoir un rôle hiérarchique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	12/65

Dans les grandes entreprises, il travaille sous les ordres d'un responsable de production ou d'exploitation informatique à qui revient le rôle de négociation avec les clients et les sous-traitants, d'organisation de la production et de l'exploitation au quotidien.

En SSII, le TSGERI intervient sur des domaines informatiques dont il a la responsabilité technique, dans le respect du contrat de services passé avec le client.

FET08 DESCRIPTION DE LA MISE EN OEUVRE DE L'EMPLOI-TYPE:

Le TSGERI met en place et assure le bon fonctionnement des éléments du système informatique, et participe à leur optimisation.

Lors de ses interventions, le TSGERI prend en compte :

- les attentes de l'utilisateur,
- les capacités des ressources informatiques,
- les exigences des applications métier.

Il est chargé de réaliser les opérations d'exploitation des ressources matérielles et logicielles. Ces tâches quotidiennes sont effectuées dans le respect de la qualité de service et de la sécurité.

Le TSGERI est disponible pour assister les utilisateurs à la mise en œuvre de leurs applications et des ressources nécessaires à leur bon fonctionnement.

Dans le cadre des évolutions courantes du système informatique (changement de version de logiciel, évolution des matériels ou des procédures, etc.), il prend les mesures nécessaires au maintien de la qualité de service.

Le TSGERI est très impliqué dans la production "cœur de métier" de l'entreprise.

En garantissant le bon fonctionnement et l'interopérabilité entre les applications métier, les bases de données et les systèmes informatiques, le TSGERI s'appuie sur un double faisceau de compétences :

- les compétences d'ordre technique qui lui confèrent sa capacité opérationnelle,
- la connaissance "métier" du domaine fonctionnel de l'entreprise.

C'est un exploitant polyvalent très au fait des évolutions technologiques grâce à une veille appropriée. Son travail implique de cultiver une curiosité permanente vis-à-vis des nouveaux outils et produits techniques, mais aussi d'être à l'écoute des changements dans l'entreprise impactant le système informatique.

Le TSGERI assure ou participe aux études préalables visant à élaborer des solutions adaptées à l'organisation de l'entreprise, en tenant compte des contraintes techniques et financières du projet. Il a une délégation importante en termes de choix de solutions techniques et de suivi de contrats avec les fournisseurs et prestataires.

Le TSGERI occupe une fonction d'interface privilégiée avec les clients (internes ou externes), les décideurs (maîtrise d'ouvrage), ainsi que les partenaires externes (prestataires et fournisseurs).

Ce travail nécessite l'utilisation de la langue anglaise. Les documents constructeurs, les notes d'application techniques, les aides en ligne, les messages d'erreur, les sites consultés sur Internet sont le plus souvent exploités en anglais. Le recours aux supports techniques

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	13/65

des constructeurs et éditeurs se fait le plus souvent en anglais, par courriel, ou par téléphone.

FET09 DESCRIPTION DES SITUATIONS PARTICULIERES DE MISE EN OEUVRE:

Les principaux facteurs de variabilité sont liés à l'entreprise :

- son type : entreprise utilisatrice, unité décentralisée, SSII,
- sa taille et son organisation : PME/PMI, grande entreprise, multinationale,
- son domaine d'activité.

On demande plus de polyvalence à un TSGERI employé dans une petite structure où il peut parfois être seul pour assurer l'ensemble des tâches de l'exploitation et de la production informatique.

Dans certains cas :

- possibilité d'astreintes, de travail en horaires décalés ou les jours non ouvrés,
- possibilité de travail en environnement climatisé,
- possibilité de déplacements sur différents sites.

FET10 LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE:

AT1 - Assurer l'administration et l'exploitation courantes d'un serveur, d'un réseau et des postes de travail connectés

AT2 - Exploiter et mettre en exploitation les ressources d'un système informatique

AT3 - Proposer aux décideurs des solutions techniquement et financièrement valides lors des évolutions du système informatique

FET11 COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

FET12 LISTE DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE:

Sans objet

FET13 NIVEAU DE QUALIFICATION ET EVOLUTION PROFESSIONNELLES:

Le niveau de qualification est celui de Technicien Supérieur.

Le TSGERI peut s'intégrer dans les classifications des conventions collectives de la métallurgie (fabricants), du Syntec (SSII), ou de tout autre branche professionnelle (banque, assurance, administration, etc.) s'il est employé par une entreprise utilisatrice.

Suivant son expérience professionnelle antérieure et son environnement, il peut être amené à évoluer vers les fonctions de responsable d'exploitation, ou de responsable de production informatique, et avoir un rôle hiérarchique ou évoluer vers l'expertise technique.

Evolution professionnelle :

- Analyste d'exploitation
- Responsable de production ou d'exploitation
- Administrateur (réseaux, bases de données, sécurité, etc.)
- Ingénieur technique (exploitation, production, réseaux, bases de données, méthodes, qualité, sécurité, etc.)
- Ingénieur technico-commercial.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	14/65

FET14 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Etude d'opportunité de la Filière Production, Exploitation, Administration - AFPA, Direction de l'Ingénierie, juin 2007.
- Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : nomenclature Cigref 2005
- Référentiel des métiers cadres de l'informatique - Apec - 2005
- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : Informatique, Production - Syntec - 2005

FET15 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 12/09/2007**Auteur:** DUREZ Jean-Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 01/12/2008**FET16 CODE DE LA FET: FET-0320-05**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	15/65

FICHES ACTIVITES-TYPES

LISTE DES ACTIVITES-TYPES DU NOYAU DUR DE L'EMPLOI-TYPE

- 1 - Assurer l'administration et l'exploitation courantes d'un serveur, d'un réseau et des postes de travail connectés
- 2 - Exploiter et mettre en exploitation les ressources d'un système informatique
- 3 - Proposer aux décideurs des solutions techniquement et financièrement valides lors des évolutions du système informatique

LISTES DES ACTIVITES-TYPES D'EXTENSION DE L'EMPLOI-TYPE

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	16/65

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 1

Assurer l'administration et l'exploitation courantes d'un serveur, d'un réseau et des postes de travail connectés

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

En tenant compte des contraintes techniques, relationnelles, organisationnelles et contractuelles, le TSGERI administre et exploite au quotidien les ressources physiques et logiques :

- les postes de travail,
- les serveurs, leur système d'exploitation et logiciels serveurs,
- les réseaux et les infrastructures de télécommunications,

afin de garantir la qualité de service attendue par les utilisateurs en respectant les procédures établies.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est permanente.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité se réalise seul ou à plusieurs en fonction de la complexité des ressources informatiques et/ou de la taille de la structure.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le TSGERI est autonome dans les limites de sa délégation. Dans les structures importantes, l'activité se réalise sous le contrôle d'un responsable d'exploitation.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Dans le respect des procédures établies, cette activité couvre les fonctions suivantes :

- exploitation (installation, configuration et optimisation des postes de travail et des serveurs, qualification et gestion des incidents, interconnexion et sécurisation des accès aux infrastructures de réseaux),
- administration des utilisateurs et des ressources (droits d'accès, comptes, espaces disque, etc.),
- suivi des performances (mesures, contrôle et ajustement),
- assistance aux utilisateurs.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Le TSGERI prend en compte :

- Les contraintes techniques
 - Les spécificités de chaque environnement technique.
 - Le plan de sécurité informatique.
 - Le plan d'adressage réseau.
- L'organisation
 - Les besoins des utilisateurs en fonction de leurs activités.
 - Les contrats de services passés avec les directions utilisatrices.
- Les engagements contractuels pris avec les fournisseurs (prestataires, opérateurs, etc.).

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Dans certains cas :

- possibilité d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés,
- possibilité de travail en environnement climatisé,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	17/65

- possibilité de déplacements sur différents sites.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

- Interlocuteurs internes :
 - la direction,
 - les correspondants des directions utilisatrices,
 - les utilisateurs.
- Interlocuteurs externes :
 - les clients (quand le TSGERI travaille en SSII),
 - les experts (sécurité, système, réseaux, etc.),
 - les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C1 - Configurer et maintenir les postes de travail connectés, et optimiser leurs performances
- C2 - Configurer et maintenir les serveurs informatiques, et optimiser leurs performances
- C3 - Exploiter et sécuriser les réseaux locaux de l'entreprise
- C4 - Exploiter et sécuriser les infrastructures de télécommunications du système informatique
- C5 - Assister et conseiller les utilisateurs
- C6 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

32311 - INFORMATICIEN/INFORMATICIENNE D'EXPLOITATION

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Etude d'opportunité de la Filière Production, Exploitation, Administration - AFPA, Direction de l'Ingénierie, juin 2007.
- Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels.
- Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : nomenclature Cigref 2005.
- Référentiel des métiers cadres de l'informatique - Apec.
- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : Informatique, Production - Syntec.

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 16/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02659-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	18/65

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 2

Exploiter et mettre en exploitation les ressources d'un système informatique

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité spécifique consiste à exploiter les ressources informatiques impactant directement le cœur de métier de l'entreprise et ponctuellement à intégrer des ressources ou les remettre en exploitation dans un contexte opérationnel d'entreprise.

Elle a pour finalité :

- d'administrer la production et gérer la continuité,
- d'exploiter les applications métier, les bases de données et les applications collaboratives (applications groupware),
- de mettre en exploitation les nouvelles ressources,
- de remettre en exploitation suite à un incident, en minimisant le temps d'interruption du service,

en tenant compte :

- des contrats de services passés avec les directions utilisatrices,
- des règles de sécurité,
- des contraintes d'exploitation,
- des délais,
- de la législation en vigueur.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est permanente pour la partie concernant l'administration de la production, et plus ponctuelle pour la partie relative à la mise ou remise en exploitation de ressources.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité est généralement conduite à plusieurs (l'équipe d'exploitation, d'autres services internes et des prestataires externes).

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le TSGERI est autonome dans les limites de sa délégation. Dans les structures importantes, l'activité se réalise sous le contrôle d'un responsable d'exploitation.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Afin que les utilisateurs puissent accéder aux informations nécessaires à leurs activités, le TSGERI assure le bon fonctionnement et exploite les ressources informatiques associées au cœur de métier de l'entreprise.

Dans le cadre des évolutions du système informatique (changement de version de logiciel, évolution des matériels ou des procédures, etc.), le TSGERI prend les mesures nécessaires au maintien de la qualité de service.

Lorsqu'un incident d'exploitation intervient, le TSGERI rétablit le service, éventuellement en mode dégradé, pour minimiser les pertes dues à l'interruption de la production, tout en respectant les règles de sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données.

Cette activité consiste à :

- administrer au quotidien la production informatique,
- mettre en œuvre des simulations et qualifications sur plate-forme,
- définir et tester des procédures de basculement en production et de reprise sur incident,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	19/65

- définir et adapter des procédures d'exploitation (règles de sauvegarde, reporting, ordonnancement),
- extraire et présenter des données,
- paramétrer et intégrer des applications métier,
- former des utilisateurs.

Ces fonctions sont assurées dans le respect des contrats de services, des règles de sécurité et de confidentialité, et de la législation en vigueur.

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Le TSGERI assure cette activité en fonction des contraintes de l'entreprise :

- les contrats de services passés avec les directions utilisatrices,
- le planning de charge,
- la réduction des durées d'interruption du service,
- les délais de remise en route (perte d'exploitation),
- les environnements techniques,
- la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:

Dans certains cas :

- possibilité d'astreintes, de travail en horaires décalés et les jours non ouvrés,
- possibilité de travail en environnement climatisé,
- possibilité de déplacements sur différents sites.

FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:

- Interlocuteurs internes :

- la direction,
- les correspondants des directions utilisatrices,
- les utilisateurs,

- Interlocuteurs externes :

- les clients (quand le TSGERI en SSII),
- les experts (sécurité, système, réseaux, etc.),
- les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:

FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:

- C7 - Suivre et optimiser les performances des applications collaboratives (groupware)
- C8 - Suivre et optimiser les performances des bases de données
- C9 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique
- C10 - Mettre en exploitation une ressource informatique
- C11 - Gérer la sécurité physique et logique d'accès aux ressources
- C12 - Administrer la production informatique
- C13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation
- C14 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique
- C6 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	20/65

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

32311 - INFORMATICIEN/INFORMATICIENNE D'EXPLOITATION

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Etude d'opportunité de la Filière Production, Exploitation, Administration - AFPA, Direction de l'Ingénierie, juin 2007.
- Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels.
- Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : nomenclature Cigref 2005.
- Référentiel des métiers cadres de l'informatique - Apec.
- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : Informatique, Production - Syntec.

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 16/01/2003**Auteur:** DUREZ Jean-Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 01/12/2008**FAT14 CODE DE LA FAT:** FAT-02658-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	21/65

INTITULE DE L'ACTIVITE-TYPE 3

Proposer aux décideurs des solutions techniquement et financièrement valides lors des évolutions du système informatique

FAT01 DEFINITION DE L'ACTIVITE-TYPE:

A partir de l'analyse du processus de production (indicateurs de qualité de service, architectures en place, statistiques), des besoins identifiés et en prenant en compte les évolutions liées au métier de l'entreprise, à la technologie et au cadre juridique, le TSGERI fournit les éléments techniques et financiers nécessaires :

- à l'élaboration des contrats de services et des budgets,
- aux scénarios d'évolution du système informatique,
- aux choix des nouvelles ressources,

afin de faciliter la prise de décision.

La capacité du TSGERI à être force de proposition repose sur un double faisceau de compétences :

- les compétences d'ordre technique qui lui confèrent sa capacité opérationnelle,
- la connaissance "métier" du domaine fonctionnel de l'entreprise.

FAT02 POSITION OU PART DE L'ACTIVITE DANS LE PROCESSUS EMPLOI:

Cette activité est permanente, elle est menée en parallèle des autres activités de l'emploi, mais ne représente qu'une faible part du temps de travail du TSGERI.

FAT03 CONDUITE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Dans le cadre de cette activité, le TSGERI travaille généralement à son initiative et sous le contrôle de la direction.

Pour des évolutions techniques spécifiques, il peut prendre en charge lui même la mise en place de la solution ou faire appel à des spécialistes.

FAT04 DEGRE D'AUTONOMIE - NIVEAU DE RESPONSABILITE:

Le TSGERI participe, en tant qu'initiateur de besoins techniques, aux scénarios d'évolution du système d'information.

Il est autonome dans son champ technique.

FAT05 DESCRIPTION DE L'ACTIVITE-TYPE:

Cette activité couvre les fonctions :

- définition de la politique d'administration et d'exploitation des ressources (méthodes, standards, qualité, sécurité, confidentialité, intégrité, etc.),
- contractualisation des relations avec les utilisateurs (cahier des charges),
- justification technique des budgets et des investissements (dossier de choix).

FAT06 CONTEXTE DE REALISATION:

Le TSGERI propose des scénarios d'évolution à partir :

- Des contraintes techniques du système d'information.
- De l'organisation :
 - les contrats de services passés avec les directions utilisatrices,
 - les cahiers des charges de mise en production,
 - les budgets du service informatique.
- Des données recueillies lors de l'exploitation informatique :
 - la remontée des besoins exprimés par les utilisateurs,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	22/65

- les statistiques de l'exploitation courante de production,
- les indicateurs de qualité de service.

FAT07 CONDITIONS SPECIFIQUES DE MISE EN OEUVRE:**FAT08 INTERLOCUTEURS ET NATURE DES RELATIONS:**

- Interlocuteurs internes :
 - la direction,
 - les correspondants des directions utilisatrices.
- Interlocuteurs externes :
 - les clients (quand le TSGERI travaille en SSII),
 - les experts (sécurité, système, réseaux, etc.),
 - les opérateurs de télécoms, les constructeurs, les éditeurs et les fournisseurs.

FAT09 EXTENSION DU DOMAINE D'ACTION OU D'INTERVENTION:**FAT10 LISTE DES COMPETENCES DE L'ACTIVITE-TYPE:**

- C15 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix
- C16 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante des ressources informatiques
- C17 - Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique
- C18 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique
- C19 - Evaluer les contraintes de la production informatique qui doivent être prises en compte par les nouveaux projets
- C20 - Rechercher et analyser les changements dans l'entreprise, les évolutions technologiques et les modifications du cadre juridique en informatique

FAT11 FICHE(S) ROME MISE(S) EN CORRESPONDANCE:

32311 - INFORMATICIEN/INFORMATICIENNE D'EXPLOITATION

FAT12 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

- Etude d'opportunité de la Filière Production, Exploitation, Administration - AFPA, Direction de l'Ingénierie, juin 2007.
- Enquêtes ETED réalisées auprès d'un échantillon de professionnels.
- Les emplois-métiers du système d'information dans les grandes entreprises : nomenclature Cigref 2005.
- Référentiel des métiers cadres de l'informatique - Apec.
- Extrait du référentiel Métiers de la Branche : Informatique, Production - Syntec.

FAT13 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 16/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FAT14 CODE DE LA FAT: FAT-02657-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	23/65

FICHES COMPETENCES

LISTE DES COMPETENCES

- 1 - Configurer et maintenir les postes de travail connectés, et optimiser leurs performances
- 2 - Configurer et maintenir les serveurs informatiques, et optimiser leurs performances
- 3 - Exploiter et sécuriser les réseaux locaux de l'entreprise
- 4 - Exploiter et sécuriser les infrastructures de télécommunications du système informatique
- 5 - Assister et conseiller les utilisateurs
- 6 - Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique
- 7 - Suivre et optimiser les performances des applications collaboratives (groupware)
- 8 - Suivre et optimiser les performances des bases de données
- 9 - Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique
- 10 - Mettre en exploitation une ressource informatique
- 11 - Gérer la sécurité physique et logique d'accès aux ressources
- 12 - Administrer la production informatique
- 13 - Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation
- 14 - Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique
- 15 - Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix
- 16 - Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante des ressources informatiques
- 17 - Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique
- 18 - Participer à l'élaboration des budgets du service informatique
- 19 - Evaluer les contraintes de la production informatique qui doivent être prises en compte par les nouveaux projets
- 20 - Rechercher et analyser les changements dans l'entreprise, les évolutions technologiques et les modifications du cadre juridique en informatique

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	24/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 1

Configurer et maintenir les postes de travail connectés, et optimiser leurs performances

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Le TSGERI installe, configure et rend opérationnel un poste de travail, en tenant compte de l'environnement professionnel de l'utilisateur auquel il est destiné et des procédures établies.

Pour les postes en exploitation, il effectue la maintenance préventive et curative et optimise les performances, afin d'assurer la disponibilité de cette ressource.

Il doit disposer de la description de l'environnement de travail nécessaire à l'utilisateur et des procédures d'installation et de paramétrage des postes connectés.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Cette compétence peut être mise en œuvre lors d'une intervention planifiée ou suite à une demande d'un utilisateur, lors de mises à jour logicielles ou dans le cas d'une réinstallation du poste de travail.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

Les ressources nécessaires à l'utilisateur (applications, accès réseau, etc), fonctionnent avec la disponibilité attendue.

L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.

Le poste de travail est mis à jour.

L'intervention est réalisée avec méthode, les procédures sont respectées (gestion des configurations).

Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Installer, configurer et contrôler le paramétrage d'un poste de travail.

Créer et utiliser l'image d'un poste de travail (master).

Installer et configurer les connexions au réseau du poste de travail.

Raccorder un équipement au réseau (dispositif de brassage, équipements filaire et sans fil).

Identifier, analyser et résoudre les incidents, à partir des messages d'erreur, traces, journaux, etc.

Optimiser l'utilisation des ressources système (mémoire, CPU, espace disque et processus).

Collecter et mettre à jour les caractéristiques du poste de travail dans la base d'information d'un outil de suivi des configurations.

Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel).

Utiliser une suite bureautique, un navigateur et un client de messagerie.

Suivre les commandes passées aux fournisseurs et contrôler la conformité des livraisons.

Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc.

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaître les spécificités de chaque environnement technique (matériel, BIOS, système d'exploitation, applications).

Connaître les règles de base de connexion à un réseau.

Connaître les règles de sécurisation des postes de travail.

Connaître les règles juridiques relatives aux licences logicielles.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	25/65

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de résolution d'incident
Suivre une procédure établie et en respecter les règles

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Savoir établir une relation de confiance avec les utilisateurs.
Identifier les interlocuteurs appropriés.
Savoir rendre compte.
Savoir gérer son temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Date de création: 11/09/2007

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013007-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	26/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 2

Configurer et maintenir les serveurs informatiques, et optimiser leurs performances

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Le TSGERI installe, configure et rend opérationnel un serveur, en tenant compte de l'environnement de l'entreprise (annuaire, plans d'adressage et de nommage) et des procédures établies.
 Pour les serveurs en exploitation, il effectue la maintenance préventive voire curative et optimise les performances, afin de garantir la pérennité des solutions et la disponibilité de ces ressources.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence peut être mise en œuvre lors d'une intervention planifiée ou suite à la constatation d'un dysfonctionnement ou d'une anomalie.
 Le TSGERI doit disposer de la description des services à fournir, des consignes d'installation et de paramétrage, des plans d'adressage et de nommage, du schéma de l'annuaire, ainsi que des procédures d'exploitation des serveurs. Il peut faire appel à des techniques de virtualisation.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les services fonctionnent avec la disponibilité attendue.
 L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.
 L'intervention est réalisée avec méthode, les procédures sont respectées (gestion des configurations).
 Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.
 L'allocation des ressources est cohérente.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Configurer et contrôler le paramétrage d'un serveur.
 Installer et configurer les connexions au réseau et les services associés (DHCP, DNS, passerelle par défaut, etc.).
 Identifier, analyser et résoudre les incidents système, à partir des messages d'erreur, traces, journaux, etc.
 Optimiser l'utilisation des ressources système (mémoire, CPU, espace disque, processus et services).
 Partager des ressources.
 Mettre en place un annuaire de réseau.
 Effectuer des allocations et des répartitions de ressources dans la limite du disponible.
 Installer et paramétrer un logiciel de virtualisation.
 Manipuler les éléments d'un système mettant en œuvre la virtualisation (images, périphériques, réseau).
 Collecter et mettre à jour les caractéristiques du serveur dans la base d'information d'un outil de suivi des configurations.
 Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel).
 Suivre les commandes passées aux fournisseurs et contrôler la conformité des livraisons.
 Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	27/65

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaître les spécificités de chaque environnement technique.
Connaître les bases théoriques des réseaux.
Connaître les règles juridiques relatives aux licences logicielles.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de résolution d'incident.
Suivre une procédure établie et en respecter les règles.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Identifier les interlocuteurs appropriés.
Savoir rendre compte.
Savoir gérer son temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012998-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	28/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 3

Exploiter et sécuriser les réseaux locaux de l'entreprise

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un réseau d'entreprise, le TSGERI contribue à son administration en assurant que ses conditions de fonctionnement sont conformes aux engagements de performance et de disponibilité pris dans les contrats de services.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI intervient là où sont installés les différents équipements actifs ou passifs d'interconnexion (locaux techniques, faux plafonds, en extérieur, etc.), et assure une information auprès des utilisateurs. Il doit disposer de la documentation du réseau (schémas physique et logique, plans, etc.).
 L'intervention peut être consécutive à une demande des utilisateurs constatant un dysfonctionnement, ou faire suite à une remontée d'alarme ou d'indicateur quand le réseau est supervisé par un outil d'administration.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les conditions de fonctionnement du réseau informatique de l'entreprise sont conformes aux engagements de performance et de disponibilité pris dans les contrats de services.
 L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.
 Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de service.
 Les procédures sont appliquées et les règles de sécurité respectées.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Evaluer les performances du réseau : taux de disponibilité, temps de réponse, évolution des flux, etc.
 Gérer les configurations matérielles et logicielles du parc d'équipements actifs : inventaire, version logicielle, configuration, etc.
 Gérer le plan d'adressage IP du réseau.
 Gérer l'infrastructure d'interconnexion locale : baies de brassage, équipements d'interconnexion actifs ou passifs.
 Gérer les schémas physique et logique du réseau.
 Contrôler et modifier les paramètres des équipements d'interconnexion (concentrateurs, commutateurs, routeurs, bornes sans fil, adaptateurs CPL (courant porteur en ligne), etc.).
 Installer et configurer les outils de sécurisation des données et des accès (règles de filtrage).
 Vérifier la conformité du réseau à l'issue des interventions.
 Utiliser un logiciel de supervision et d'administration de réseau (SNMP).
 Savoir lire un schéma et un plan.
 Assurer le suivi administratif des équipements.
 Rédiger et mettre à jour la documentation d'exploitation : plans d'infrastructure physique et logique, procédures d'exploitation et de configuration, etc.
 Suivre les commandes passées aux fournisseurs et contrôler la conformité des livraisons.
 Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les bases théoriques des réseaux locaux (filaire, sans fil et optiques).
 Connaître les principales technologies et les normes utilisées dans les réseaux locaux.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	29/65

Connaître les risques informatiques encourus et leurs causes.
Connaître le plan de sécurité informatique de l'entreprise et ses contraintes.
Connaître les risques électriques.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de résolution d'incident.
Suivre une procédure établie et en respecter les règles.
Mettre en œuvre des règles de logique.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Savoir rendre compte.
Savoir gérer son temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013003-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	30/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 4

Exploiter et sécuriser les infrastructures de télécommunications du système informatique

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Dans le cadre de la mise en œuvre et de l'exploitation de l'infrastructure de télécommunications d'un réseau d'entreprise, le TSGERI contribue à son administration en veillant à ce que les prestataires télécoms respectent les engagements de performance et de disponibilité prévus dans les contrats de services.

Il intervient directement ou à distance sur les différents équipements d'accès aux réseaux externes (routeur, pare-feu, proxy, passerelle VPN, etc.), éventuellement en liaison avec un prestataire.

Il doit disposer de la documentation du réseau (schémas physique et logique, plans, etc.).

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

La mise en œuvre de cette compétence peut être planifiée, ou consécutive à une demande des utilisateurs constatant un dysfonctionnement. Elle peut être associée à l'intervention d'un prestataire.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

L'infrastructure de télécommunications fonctionne conformément aux engagements de performance et de disponibilité pris dans les contrats de services.

L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.

Les procédures sont appliquées, et les règles de sécurité sont respectées.

Les délais d'intervention sont conformes aux contrats de services.

Les interventions tiennent compte des limites de responsabilités du TSGERI vis-à-vis de son métier et de son environnement.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Evaluer les performances : taux de disponibilité du réseau étendu, évolution des flux, etc.

Administrer les accès distants sécurisés (liens inter sites, équipements nomades, accès Internet, etc.).

Gérer les configurations matérielles et logicielles du parc d'équipements de l'infrastructure de télécommunications.

Gérer les schémas physique et logique de l'infrastructure de télécommunications.

Vérifier la conformité du réseau à l'issue des diverses interventions.

Contrôler et modifier les paramètres des équipements d'accès au réseau étendu.

Installer et configurer les outils de sécurisation des données et des accès (règles de filtrage).

Participer au rétablissement des circuits de transmission en lien avec les fournisseurs d'accès.

Assurer le suivi administratif des équipements.

Rédiger et mettre à jour la documentation d'exploitation : plans d'infrastructure physique et logique, procédures d'exploitation et de configuration, etc.

Administrer les contrats de prestation : maintenance, infogérance, etc.

Identifier les interlocuteurs compétents chez les prestataires télécoms afin que les conditions de fonctionnement de l'infrastructure de télécommunications soient conformes aux engagements pris dans les contrats.

Contrôler que les montants facturés correspondent aux consommations et vérifier leur adéquation aux besoins réels.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	31/65

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaître les bases théoriques des réseaux distants
 Connaître les principales technologies et les normes utilisées dans les réseaux étendus
 Connaître les principales technologies et les normes utilisées en téléphonie sur IP
 Connaître le plan d'adressage réseau et ses contraintes
 Connaître les offres des prestataires et des opérateurs
 Connaître les principaux mécanismes d'authentification
 Connaître les risques informatiques encourus et leurs causes
 Connaître le plan de sécurité informatique de l'entreprise et ses contraintes
 Connaître la législation en vigueur liée à l'utilisation d'Internet

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
 Savoir lire un schéma et un plan.
 Mettre en œuvre des règles de logique.
 Suivre une procédure établie et en respecter les règles.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Savoir rendre compte.
 Savoir gérer son temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013004-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	32/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 5

Assister et conseiller les utilisateurs

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Soit en réponse à un problème, soit de façon planifiée, le TSGERI assiste et conseille les utilisateurs, en s'assurant que les objectifs de l'assistance ont été atteints.
 L'assistance porte sur les problèmes liés à l'utilisation courante des outils informatiques mis à la disposition des utilisateurs, tant sur le plan matériel que logiciel.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI intervient en présence de l'utilisateur, en local ou à distance.
 Il utilise divers moyens de communication (téléphone, messagerie, etc.).
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.
 La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
 Les écrits sont rédigés clairement et exempts de fautes.
 Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.
 Le candidat adapte son attitude au contexte.
 La démarche mise en œuvre est méthodique.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Assister et conseiller les utilisateurs en faisant appel aux bases de connaissances et d'incidents, aux notices des constructeurs, aux guides d'exploitation, aux aides en ligne, aux sites Web, aux diverses hot-lines et aux supports techniques (internes et/ou externes) contractualisés ou non, en s'appuyant sur les contrats de services passés avec les directions utilisatrices.
 Respecter le processus de gestion des incidents.
 Rédiger et diffuser les comptes-rendus d'intervention.
 Conseiller un " client " dans ses choix techniques.
 Communiquer à l'oral et à l'écrit avec un niveau d'expression permettant une bonne compréhension du client.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
 Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, outils bureautiques, applications, etc.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
 Suivre une procédure établie et en respecter les règles.
 Synthétiser les informations reçues.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
 Savoir faire preuve d'empathie avec les clients.
 Prendre en compte le niveau de connaissance et les besoins exprimés par le client.
 Maîtriser sa communication en situation de crise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	33/65

Choisir parmi les différentes techniques de communication la mieux adaptée au contexte de son assistance.

Savoir adapter son comportement à la situation.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012996-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	34/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 6

Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de son activité professionnelle, le TSGERI est amené à exploiter des documents techniques, à utiliser un logiciel, et communiquer par courriel et au téléphone en anglais.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI est confronté aujourd'hui à l'utilisation de documents techniques en anglais, et à la recherche d'informations sur des sites Internet anglophones. Il est également amené à utiliser des logiciels ou outils non francisés et à communiquer en anglais, par courriel ou par téléphone, avec des centres de support technique, des fournisseurs, éditeurs ou fabricants situés à l'étranger, et des communautés internationales d'utilisateurs.
 Afin d'être opérationnel dans l'emploi, et par rapport au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues, le TSGERI utilise l'anglais au niveau B1 en compréhension de l'écrit, au niveau A2 en compréhension de l'oral, et au niveau A2 en expression écrite et orale.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les documents techniques en anglais sont exploités sans erreur de compréhension.
 Les logiciels en anglais sont utilisés de façon fiable et autonome.
 Le TSGERI comprend, et se fait correctement comprendre dans une communication technique en anglais, par courriel ou par téléphone.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Identifier les différents types de documents techniques et leur structure
 Lire et exploiter différents documents techniques
 Rechercher des informations sur Internet (sites, forums et FAQ anglophones)
 Utiliser des outils en ligne : traducteurs, glossaires, etc.
 Utiliser l'interface graphique d'un logiciel en anglais (menu, commandes, etc.)
 Exploiter des consignes d'installation, une aide en ligne et des messages d'erreur de logiciels en anglais
 Poser un problème technique ou commercial en anglais par écrit (courriel, fax, etc.) et comprendre la réponse
 Poser un problème technique ou commercial et échanger en anglais par oral (au téléphone)
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 S'approprier et utiliser différentes stratégies de lecture
 S'approprier et utiliser différentes méthodes de traduction (reformulation, résumé, mot à mot)
 Reconnaître la nature grammaticale et la place des mots dans une phrase
 Comprendre et maîtriser les formes verbales les plus courantes
 Acquérir le vocabulaire professionnel technique
 Etre familiarisé avec le vocabulaire des en-têtes, des débuts et de fins de messages et savoir utiliser les formules de politesse appropriées
 Etre familiarisé avec les abréviations les plus courantes utilisées dans les messages courts
 Savoir épeler (nom, adresse, etc.) et transmettre des chiffres oralement
 Etre familiarisé avec les formules téléphoniques courantes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	35/65

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Communiquer par écrit ou oralement

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

Dossier Intersectoriel Langues Etrangères

Dossier Sectoriel Professionnel Informatique

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 03/02/2003**Auteur:** DUREZ Jean-Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 01/12/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-013005-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	36/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 7

Suivre et optimiser les performances des applications collaboratives (groupware)

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Le TSGERI administre au quotidien et dans le respect des contrats de services, les applications collaboratives du site informatique, afin de les mettre à disposition des utilisateurs.
 Les applications collaboratives, et en particulier la messagerie, sont utilisées par l'ensemble des fonctions de l'entreprise. Leur niveau de criticité impose une exploitation très rigoureuse et un strict respect des engagements de qualité de service.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence est mise en œuvre lors d'une intervention planifiée, dans le cadre de l'administration et de l'exploitation des serveurs, suite à la constatation d'un dysfonctionnement ou d'une anomalie, ou pour répondre à des demandes liées à la gestion des comptes.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 L'exploitation des applications groupware respecte les échéances prévues, la disponibilité et la qualité de service attendues.
 Les règles de sécurité et de confidentialité des informations échangées sont respectées tant sur l'aspect informatique qu'organisationnel.
 La continuité du service est assurée au maximum, en cas d'interruption, les utilisateurs sont informés de la nature de l'intervention.
 Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Assurer l'intégration de l'application collaborative dans le système.
 Paramétrer l'application collaborative.
 Administrer les comptes dans l'application collaborative.
 Gérer les droits et les environnements de travail hétérogènes des utilisateurs.
 Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc.
 Résoudre les incidents d'exploitation des applications collaboratives.
 Superviser les services offerts par les applications collaboratives.
 Respecter les règles de sécurité et de confidentialité liées à l'utilisation des applications collaboratives.
 Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise).
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les fonctionnalités des applications collaboratives.
 Connaître les technologies et les protocoles utilisés par les applications collaboratives.
 Connaître les techniques de sécurisation applicables aux applications collaboratives.
 Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
 Connaître les principes de base de la législation en vigueur relative à l'utilisation de la messagerie.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	37/65

Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.
Observer un devoir de réserve par rapport à la confidentialité des informations.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:
Communiquer auprès des différents acteurs sur le caractère sensible des outils de groupware mis à disposition des utilisateurs.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 03/02/2003
Auteur: DUREZ Jean-Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013001-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	38/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 8

Suivre et optimiser les performances des bases de données

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Les bases de données contiennent des informations essentielles à l'activité de l'entreprise. Leur niveau de criticité impose une exploitation rigoureuse et un strict respect des engagements de qualité de service.
 Le TSGERI assure leur bon fonctionnement, pour mettre à disposition des utilisateurs des données fiables et sécurisées, dans le respect des contrats de services (délais, performance, qualité).
 A partir d'un dossier relatif à une application informatique, il alimente la base de données relationnelle associée et en extrait les données selon un ou plusieurs critères de sélection.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence est mise en œuvre lors d'une intervention le plus souvent planifiée, dans le cadre de l'administration et de l'exploitation des serveurs, ou pour répondre à des demandes liées à l'utilisation des applications métier du système informatique.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les données sont disponibles.
 Suite à une manipulation entraînant une modification, les données contenues dans la base sont cohérentes et intègres.
 Les droits affectés aux utilisateurs sont conformes aux besoins métiers.
 Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées.
 Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Assurer l'intégration du SGBD dans le système.
 Paramétrer le SGBD.
 Créer une base de données (table, relations, requêtes, etc.)
 Administrer les clients du SGBD.
 Gérer les droits et les environnements de travail des utilisateurs.
 Fournir des résultats à partir des données extraites des bases de données de l'entreprise et suivant les présentations adaptées.
 Exploiter le SGBD (suivi des performances, réorganisation des données, etc.).
 Planifier et organiser la journalisation des transactions.
 Résoudre les incidents d'exploitation du SGBD (journalisation et redémarrage).
 Archiver les données obsolètes.
 Evaluer et gérer les ressources nécessaires au fonctionnement du SGBD : disques, mémoire, CPU.
 Réaliser, sans dégradation, les mises à jour du logiciel de base de données.
 Contrôler et exécuter un script de création de la structure physique des données et de la base de données.
 Réaliser la migration des données, à structure équivalente, d'un SGBD vers un autre.
 Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise).
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les concepts des bases de données relationnelles.
 Connaître un langage de manipulation de données de type SQL.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	39/65

Connaître le plan de sécurité informatique et ses contraintes.
 Connaître les spécificités de chaque environnement technique.
 Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
 Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de test.
 Evaluer l'impact de ses interventions sur une structure logique.
 Suivre une procédure établie et en respecter les règles.
 Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Reformuler la demande du client pour s'assurer de la bonne expression du besoin.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013002-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	40/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 9

Suivre et optimiser les performances des applications métier du système informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
L'activité de l'entreprise s'appuie sur des applications métier dont l'intégration dans le système d'information peut s'avérer complexe. Leur niveau de criticité impose une exploitation rigoureuse et un strict respect des engagements de qualité de service. Le TSGERI assure le bon fonctionnement et l'interopérabilité des applications métier de l'entreprise, pour mettre à disposition des utilisateurs les données et outils nécessaires à leur activité, dans le respect des contrats de services (délais, performance, qualité).
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
Le TSGERI doit travailler en lien étroit avec les utilisateurs, les éditeurs et les fournisseurs. Il s'appuie sur un double faisceau de compétences :
- les compétences d'ordre technique qui lui confèrent sa capacité opérationnelle,
- la connaissance "métier" du domaine fonctionnel de l'entreprise.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
Les échéances prévues et la qualité de service attendue sont respectées.
Suite à une manipulation entraînant une modification, les données contenues dans la base sont cohérentes et intègres.
Les données et les outils sont disponibles.
Les délais d'intervention sont conformes à ceux définis dans les contrats de services.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
Assurer l'intégration de l'application métier dans le système.
Paramétrer l'application métier.
Administrer les comptes de l'application métier.
Gérer les droits et les environnements de travail des utilisateurs.
Planifier les travaux par lots et les éditions et assurer leur séquençement.
Résoudre les incidents d'exploitation des applications métier (journalisation et redémarrage).
Superviser les services offerts par les applications métier.
Mettre en œuvre le plan de sauvegarde de l'application métier.
Assurer l'interface avec les interlocuteurs appropriés (directions utilisatrices, chefs de projet, prestataires, etc.).
Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise).
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
Connaître les principales fonctionnalités des applications métier.
Connaître les concepts des architectures client/serveur.
Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	41/65

Utiliser une méthodologie de test.
Evaluer l'impact de ses interventions sur une structure logique.
Suivre une procédure établie et en respecter les règles.
Utiliser une méthodologie de résolution d'incidents.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:
Reformuler la demande du client pour s'assurer de la bonne expression du besoin.
Savoir établir une relation de confiance avec les utilisateurs.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:
Date de création: 03/02/2003
Auteur: DUREZ Jean-Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013000-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	42/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 10

Mettre en exploitation une ressource informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de la mise en exploitation d'une ressource, le TSGERI intègre les différents matériels et logiciels conformément aux solutions préalablement testées, en assurant la compatibilité avec l'environnement technique existant, pour minimiser le temps d'interruption de la production.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI peut être amené à travailler en horaires décalés, ou ponctuellement les jours non ouvrés.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 La ressource est disponible et opérationnelle dans l'environnement technique existant conformément aux spécifications.
 Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées, les échéances sont respectées.
 La mise en exploitation d'une nouvelle ressource respecte l'intégrité du système informatique.
 Des procédures nouvelles sont élaborées.
 La documentation est mise à jour.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Réaliser des tests d'intégration afin de minimiser les incidents lors du déploiement ou du basculement.
 Tester une configuration type afin de qualifier un équipement en vue de son déploiement.
 Tester l'impact de la mise en exploitation d'une nouvelle ressource sur le fonctionnement du système d'information.
 Ecrire des procédures en langage de commande pour automatiser les tâches et les installations.
 Définir, évaluer, planifier, ordonnancer et suivre l'avancement des tâches à effectuer pour mener à bien l'intégration des ressources et en réaliser la recette.
 Rédiger les modes opératoires et les documents d'exploitation suite à l'intégration de nouvelles ressources.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les bases du scripting (langage de description de traitement).
 Connaître les normes d'installation des différents matériels et des infrastructures réseau.
 Connaître les méthodes de test et de recette.
 Connaître une méthode de gestion de projet.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Utiliser une méthodologie de test.
 Evaluer l'impact de ses interventions sur un système en fonctionnement.
 Faire un rétro-planning.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
 Savoir faire accepter aux utilisateurs les perturbations liées à une mise en exploitation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	43/65

Accompagner le personnel d'exploitation ou la sous-traitance afin de leur permettre de s'approprier les changements, dans le cadre des évolutions du système d'information, de ses infrastructures et des procédures associées.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012993-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	44/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 11

Gérer la sécurité physique et logique d'accès aux ressources

FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):

Dans le cadre des contraintes du plan d'adressage réseau, du plan de sécurité informatique et des contrats de services passés avec les directions utilisatrices, le TSGERI attribue aux utilisateurs des droits d'accès en fonction de leurs activités et en garantissant la sécurité d'accès aux ressources et aux applications.

Il organise la protection physique des ressources.

Lors des interventions, il met en œuvre les mesures garantissant la confidentialité des informations échangées et la non-dégradation des conditions de sécurité. Ces mesures doivent être adaptées aux risques propres à chaque ressource inscrite dans l'annuaire du système informatique.

FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:

Le TSGERI doit disposer :

- du plan de sécurité,
- du plan d'adressage,
- du plan de nommage,
- du schéma de l'annuaire.

Il doit également solliciter les décideurs de l'entreprise pour définir avec eux le degré de criticité de chacune des ressources du système informatique, afin de leur appliquer les mesures de sécurité physique et logique adaptées.

FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):

La confidentialité des informations échangées est garantie en toute circonstance.

L'accès à chaque ressource est limité aux personnes autorisées.

Les informations inscrites dans l'annuaire du système informatique sont respectées.

Les conditions de sécurité ne sont pas dégradées lors des interventions.

La continuité du service est assurée à un niveau élevé.

La solution de secours envisagée est pertinente par rapport aux risques encourus.

L'environnement technique est pris en compte lors des interventions de suivi et de contrôle des ressources.

Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.

Des procédures nouvelles sont élaborées.

FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:

Gérer les comptes des utilisateurs, les groupes et les ressources à l'aide d'un annuaire, éventuellement dans un environnement hétérogène.

Attribuer aux utilisateurs les droits d'accès aux ressources.

Gérer les espaces de travail des utilisateurs.

Prévenir les infections virales.

Caractériser les types de risques informatiques encourus (intrusion, piratage, malveillance, fraude) et mettre en place les outils de prévention.

Garantir la protection d'accès aux équipements (salle, baies et postes sécurisés).

Garantir la continuité de fonctionnement (redondance, climatisation, protection électrique, etc.) et valider les solutions de secours.

Utiliser une méthode d'évaluation de la sécurité d'accès aux ressources.

Définir et tester une solution de secours permettant de faire face à un éventuel sinistre informatique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	45/65

Rédiger ou mettre à jour les documents d'exploitation (maîtriser le vocabulaire professionnel et respecter la charte graphique de l'entreprise).

FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:

Connaître le vocabulaire, les méthodes de travail et le domaine d'intervention de l'entreprise.

Connaître les spécificités de la gestion des comptes et des droits dans les principaux systèmes d'exploitation.

Connaître les principaux mécanismes d'authentification.

Connaître les principes de fonctionnement d'un annuaire informatique et ses contraintes.

Connaître les risques informatiques encourus et leurs causes.

Connaître les principales techniques et les principaux équipements de sécurité physique et logique.

Connaître les solutions de secours ou de backup.

Connaître le plan de sécurité informatique de l'entreprise et ses contraintes.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de test.

Evaluer l'impact de ses interventions sur une structure logique.

Suivre une procédure établie et en respecter les règles.

Construire une suite ordonnée de tâches réalisables par des non-spécialistes.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Savoir sensibiliser les acteurs aux risques encourus afin de leur faire accepter les contraintes liées aux règles de sécurité.

Etablir une relation de confiance avec les décideurs de l'entreprise, afin d'établir avec eux les règles de priorité concernant le redémarrage des ressources suite à un sinistre.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012997-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	46/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 12

Administrer la production informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Le TSGERI met à disposition des utilisateurs du système informatique les applications et les résultats de production conformément aux conditions prévues par les contrats de services (délais, performances, qualité), afin de minimiser les pertes d'exploitation liées aux dysfonctionnements de l'informatique.
 Il recueille et consolide les éléments de volumétrie à l'aide d'un outil de reporting, afin de donner aux services concernés les informations permettant une facturation interne.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI dispose des procédures d'exploitation. Il peut être amené à travailler en horaires décalés. Il est tributaire des échéances de production définies dans le planning et doit donc adapter son rythme de travail à cette contrainte.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les procédures d'exploitation sont fiables.
 Les résultats de la production sont disponibles conformément aux engagements pris dans les contrats de services.
 Les données et les ressources sont intègres et disponibles.
 Les éléments de volumétrie liés à l'utilisation des ressources par les différents acteurs sont disponibles.
 La démarche mise en œuvre est méthodique.
 Après détermination des priorités, les tâches sont dimensionnées et organisées.
 Des procédures nouvelles sont élaborées.
 Les temps d'intervention sont conformes aux contrats de services.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Gérer les moyens de mise à disposition des résultats (impression, transfert des données, etc.) afin de les livrer selon l'échéancier prévu et sur les supports adaptés.
 Résoudre les incidents de production.
 Mettre en œuvre une stratégie de sauvegarde, en réaliser les procédures et tester les restaurations.
 Rédiger ou mettre à jour les procédures d'exploitation.
 Recueillir et consolider les informations de quantification afin de réaliser les tableaux de bord de suivi de production et de permettre la facturation interne.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les environnements techniques.
 Connaître les techniques d'édition sur supports matériels et immatériels.
 Connaître la notion de contrat de services passé avec une direction utilisatrice.
 Connaître la notion de tableaux de bord de suivi de production informatique.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Distinguer les différents éléments d'un processus afin d'ordonner les tâches.
 Synthétiser les informations.
 Anticiper les risques potentiels.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	47/65

Communiquer sur l'importance du respect des règles de gestion et des contrats de services.
Savoir gérer son temps.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012999-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	48/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 13

Rétablir la production dans les conditions habituelles suite à un incident d'exploitation

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
Suite à un incident d'exploitation, le TSGERI rétablit le service, même en mode dégradé, dans le délai prévu dans les contrats de services, afin de minimiser les pertes de production des utilisateurs, en s'assurant que les ressources en exploitation fonctionnent conformément aux règles de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
Le système informatique dysfonctionne et il convient d'intervenir au plus vite tout en respectant les règles de sécurité, malgré la pression des utilisateurs.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
L'environnement technique est pris en compte lors des interventions.
Une liste des étapes permettant le rétablissement du service suite à un incident est établie, la démarche mise en œuvre est méthodique.
Le service est rétabli et l'engagement de disponibilité des ressources spécifié dans les contrats de services est respecté.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
Démarrer et arrêter les ressources.
Suite à un arrêt, remettre en œuvre les ressources dans le délai le plus bref, ou celui spécifié par le contrat de services, à l'identique ou en dégradé.
Restaurer les données dans les délais les plus brefs après un incident informatique.
Après un sinistre informatique, démarrer la solution de secours en basculant les ressources sur celle-ci, dans le délai le plus bref ou celui spécifié par le contrat de services.
Utiliser des plates-formes de supervision en temps réel du système informatique (systèmes, réseaux, applications), afin d'identifier les dysfonctionnements.
Diagnostiquer et résoudre du début à la fin (traçabilité) les incidents de 2ème niveau et transmettre à l'entité compétente ceux qui n'ont pas pu être résolus.
Diagnostiquer et corriger les dysfonctionnements ou les incidents (matériels, logiciels et réseaux), en faisant appel aux bases de connaissances, aux notices des constructeurs, aux guides d'exploitation, aux aides en ligne, aux sites Web et aux supports techniques.
Gérer les configurations matérielles et logicielles des ressources informatiques (serveurs, équipements réseaux actifs, etc.) : inventaire, version, configuration, etc.
Mettre en œuvre des mesures préventives permettant d'assurer qu'en toute circonstance la continuité et la qualité du service seront conformes aux conditions spécifiées dans les contrats de services : pourcentage de disponibilité, temps de réponse des applications, délais de rétablissement du service, etc.
Vérifier les opérations de maintenance sous-traitées (résolution des pannes et non-régression).
Assurer le suivi technique des contrats passés avec les prestataires informatiques et télécoms.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
Connaître les plates-formes de supervision des ressources et les bases de données associées.
Connaître les contrats de maintenance et la législation associée.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	49/65

Connaître les solutions de secours ou de backup.

FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:

Utiliser une méthodologie de test.

Evaluer l'impact de ses interventions sur une structure logique.

Suivre une procédure établie et en respecter les règles.

Construire une suite ordonnée de tâches réalisables par des non-spécialistes.

FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:

Etablir une relation de confiance avec les prestataires afin d'obtenir la meilleure réactivité de leur part en cas d'incident informatique majeur.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 03/02/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012994-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	50/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 14

Former aux nouveaux outils informatiques les utilisateurs et le personnel informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Le TSGERI doit concevoir, préparer et animer des actions courtes de formation sur les outils informatiques, afin de participer au transfert de modes opératoires ou de compétences, en tenant compte des évolutions du secteur informatique et télécoms, ainsi que de l'émergence des nouvelles technologies.
 Un cahier des charges de la formation peut être élaboré en collaboration avec la fonction Ressources Humaines.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Cette compétence peut être mobilisée lors des évolutions du système informatique.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 La formation répond aux besoins des utilisateurs.
 Les objectifs de la formation sont atteints.
 La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
 Les écrits sont rédigés clairement et exempts de fautes.
 Les utilisateurs sont satisfaits de la prestation.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Expliquer les fonctions d'un outil informatique maîtrisé.
 Préparer un exposé.
 Animer une action de formation.
 Choisir parmi les différentes techniques de communication la mieux adaptée au contexte de son action de formation.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Prendre en compte le niveau de connaissance des utilisateurs à former.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
 Mise en œuvre d'une attitude d'écoute vis-à-vis du public à former.
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 03/02/2003
Auteur: DUREZ Jean-Marc
Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire
Date de dernière mise à jour: 01/12/2008
- FC10 CODE DE LA FC:** FC-012995-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	51/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 15

Evaluer de nouvelles ressources informatiques et participer à leurs choix

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
Suite à des expressions de besoins et en tenant compte de l'état de l'art, le TSGERI réalise des évaluations de nouvelles ressources informatiques, afin de donner aux décideurs les éléments techniques et financiers permettant de choisir les solutions les plus appropriées.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
Le TSGERI prend connaissance du cahier des charges ou à défaut est informé du ou des scénarios d'évolution de l'entreprise, afin de pouvoir proposer des ressources adaptées.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
Le service prévu par la solution est conformes aux attentes des utilisateurs.
La solution proposée est compatible avec les standards du marché et de l'entreprise.
La solution proposée tient compte des limites de responsabilités du TSGERI vis-à-vis de son métier et de son environnement.
L'évaluation est réalisée avec méthode.
Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.
Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
Repérer les sources d'informations fiables et indépendantes.
Repérer, tester et évaluer préalablement des solutions techniques, en réalisant des maquettes et des bancs d'essai comparatifs (benchmarks).
Evaluer un rapport qualité / prix.
Réaliser un dossier de choix.
Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, des forums, etc.).
Rédiger totalement ou partiellement une proposition ou un dossier de choix (chiffrage financier compris).
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
Connaître la notion de benchmark.
Comprendre les principaux documents financiers et comptables.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
Respecter une méthodologie d'évaluation objective de produits.
Anticiper.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
Argumenter auprès d'un client interne ou externe une proposition ou un dossier de choix.
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	52/65

Date de création: 31/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012991-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	53/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 16

Proposer des solutions pour améliorer l'exploitation courante des ressources informatiques

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de l'exploitation informatique, le TSGERI repère des possibilités d'améliorer la production, identifie et propose les solutions matérielles ou logicielles les plus adaptées, éventuellement suite à de nouvelles conditions d'ordre technique, organisationnel, environnemental, ou financier. Il recherche les éléments lui permettant de faire ces propositions.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 La mise en œuvre de cette compétence est permanente. Elle repose sur la connaissance du système informatique que le TSGERI acquiert avec l'expérience de l'exploitation courante.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les solutions proposées sont pertinentes (performances, coûts).
 Elles améliorent la production informatique.
 Les solutions proposées tiennent compte des limites de responsabilités du TSGERI vis-à-vis de son métier et de son environnement.
 La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
 Les écrits sont rédigés clairement et exempts de fautes.
 Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Analyser l'organisation et le fonctionnement de la production.
 Analyser les performances des ressources à l'aide d'outils de reporting : fiabilité, taux d'utilisation, etc.
 Justifier la présence d'équipements de sécurité liés aux évolutions.
 Rédiger partiellement ou entièrement la proposition (chiffrage financier compris).
 Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions.
 Définir le suivi administratif de la solution préconisée, celui des coûts (logiciels, matériels et connexions) et de la qualité de service.
 Repérer les écarts par rapport aux engagements décrits dans les contrats de services et définir éventuellement les actions correctives.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les procédures d'exploitation.
 Comprendre les principaux documents financiers et comptables.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Synthétiser les informations.
 Anticiper.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
 Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, des forums, etc.).
 Argumenter une proposition auprès d'un client interne ou externe.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	54/65

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:****Date de création:** 31/01/2003**Auteur:** DUREZ Jean-Marc**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 01/12/2008**FC10 CODE DE LA FC:** FC-012989-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	55/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 17

Préparer les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre d'une contractualisation des engagements de qualité de service attendue par les directions utilisatrices, le TSGERI recueille, évalue et anticipe les besoins en la matière, en choisissant les indicateurs techniques et les seuils qui permettent un suivi des performances des ressources informatiques.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Le TSGERI doit trouver les éléments objectifs lui permettant de négocier les contrats de services avec les directions utilisatrices de l'informatique, alors que sa proximité avec les utilisateurs et la pression des tâches quotidiennes le conduiraient plutôt à trouver des arrangements informels avec les utilisateurs.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les propositions de contrat de services sont acceptées par les directions utilisatrices. La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
 Les écrits sont rédigés clairement et exempts de fautes.
 Le choix des indicateurs techniques de performance est pertinent : ils permettent un suivi de la qualité de service conforme aux attentes des directions utilisatrices.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Concevoir un système d'évaluation de la qualité du service offert aux utilisateurs, à l'aide de mesures objectivables (nombre et durée d'incidents, temps de réponse, etc.) regroupées en indicateurs de performance.
 Sélectionner les indicateurs adaptés au suivi des objectifs du contrat de services, à partir de l'ensemble des indicateurs de performance nécessaires au suivi de la production.
 Déterminer les modalités de consolidation des informations recueillies pour chaque indicateur.
 Mettre en lien les indicateurs avec les processus de l'entreprise.
 Créer des maquettes de tableau de bord et valider ce maquettage avec les partenaires internes.
 Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions.
 Faire vivre et animer un système de mesure des performances du service offert aux utilisateurs.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
 Maîtriser techniquement l'environnement informatique : matériel, système d'exploitation, applications, etc.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Synthétiser les informations.
 Prendre en compte le niveau de connaissance des interlocuteurs.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	56/65

Echanger avec les partenaires internes pour valider le maquettage des tableaux de bord.
Négocier le contenu des contrats de services avec les directions utilisatrices.
Etablir et maintenir une relation de confiance avec les clients internes et externes.

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 31/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012990-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	57/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 18

Participer à l'élaboration des budgets du service informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Dans le cadre de la définition des budgets annuels ou pluriannuels de fonctionnement et d'investissement d'un service informatique, le TSGERI apporte des éléments aidant à justifier les choix budgétaires.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 Même dans les entreprises n'adoptant pas une démarche budgétaire, le TSGERI doit dans un très bref délai être en mesure de présenter un argumentaire et un devis afin d'obtenir les investissements qui lui semblent rentables.
 Il doit avoir à sa disposition les éléments financiers permettant de justifier le coût de fonctionnement des ressources informatiques.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les informations sur les dépenses passées sont fiables et exhaustives.
 Les prévisions de dépenses sont pertinentes.
 Les propositions tiennent compte des limites de responsabilités du TSGERI vis-à-vis de son métier et de son environnement.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Maintenir un inventaire informatique matériel et logiciel.
 Réaliser le suivi budgétaire et prendre les mesures correctrices en cas de problème.
 Modéliser les consommations pour pouvoir établir un budget.
 Suivre les investissements informatiques à l'aide d'un outil de gestion de parc et prévoir les renouvellements.
 Justifier les nouveaux investissements en montrant leur rentabilité.
 Sélectionner et apporter des éléments techniques aidant à justifier les choix financiers.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les bases de la comptabilité générale.
 Connaître les bases de la comptabilité analytique.
 Connaître les règles de base comptables et fiscales liés aux investissements (amortissement, destruction, etc.)
 Connaître les éléments constitutifs du TCO (Total Cost of Ownership).
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Synthétiser les informations.
 Prendre en compte le niveau de connaissance des interlocuteurs.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
 Intégrer à la vision technique du TSGERI les contraintes économiques de l'entreprise.
 Savoir adapter son discours à son interlocuteur.
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**
Date de création: 14/04/2003

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	58/65

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-013006-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	59/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 19

Evaluer les contraintes de la production informatique qui doivent être prises en compte par les nouveaux projets

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
A partir des dossiers de mise en exploitation, le TSGERI évalue les contraintes à prendre en compte par la maîtrise d'œuvre pour que les ressources à intégrer dans le cadre d'un nouveau projet puissent fonctionner dans l'environnement de production et que la solution proposée fournisse la qualité de service attendue.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
Le TSGERI doit anticiper les impacts informatiques des nouveaux projets de l'entreprise. Il doit être à l'écoute de son environnement pour être impliqué dans les nouveaux projets, afin de ne pas être confronté ultérieurement à des solutions imposées préjudiciables au maintien de la qualité de service.
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
Les contraintes de la production informatique sont intégrées en amont du projet par la maîtrise d'œuvre.
La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur (niveau de langage et vocabulaire).
Les écrits sont rédigés clairement et exempts de fautes.
Les règles organisationnelles de l'entreprise sont respectées.
Le fonctionnement de la solution proposée est conforme à la qualité de service attendue.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
Définir les contraintes de la production informatique devant être prises en compte par la maîtrise d'œuvre d'un projet.
Participer à l'organisation des ressources d'un projet d'un point de vue physique.
Participer à la planification d'un projet en utilisant les méthodes et outils de gestion de projet.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de la gestion de projet.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
Analyser et synthétiser les informations.
Anticiper.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**
Dialoguer avec l'analyste d'application et/ou les architectes techniques.
Co-rédiger des documents techniques du dossier.
- FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):**
- FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	60/65

Date de création: 16/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012988-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	61/65

INTITULE DE LA COMPETENCE 20

Rechercher et analyser les changements dans l'entreprise, les évolutions technologiques et les modifications du cadre juridique en informatique

- FC01 DESCRIPTION DE LA COMPETENCE (Processus de mise en oeuvre):**
 Pour maintenir l'adéquation du système informatique avec les besoins de l'entreprise, le TSGERI est à l'écoute des changements dans l'entreprise impactant le système informatique. Il assure sa veille technologique et son auto-formation en tenant compte des évolutions technologiques et de l'émergence des nouvelles techniques. Il identifie les sources d'information fiables relatives au cadre juridique lié à l'utilisation de l'informatique.
- FC02 CONTEXTE(S) PROFESSIONNEL(S) DE MISE EN OEUVRE:**
 La mise en œuvre de cette compétence se fait en parallèle des autres compétences ou à des moments planifiés pour les périodes de formation.
 Le TSGERI développe une attitude de veille active lui permettant d'être informé au plus tôt des évolutions environnementales, techniques ou juridiques pouvant impacter le système informatique, en utilisant toutes les sources disponibles (réseaux socio professionnels, communautés d'utilisateurs, éditeurs, constructeurs, etc.).
- FC03 INDICATEUR DE PERFORMANCE (Seuils pour l'Activité-Type):**
 Les évolutions de l'entreprise ou de son environnement pouvant impacter le système informatique sont prises en compte.
 Les techniques et technologies émergentes du secteur informatique sont repérées.
 Le système informatique fonctionne dans le respect du cadre juridique.
 Les moyens de recherche d'information sont utilisés de manière appropriée.
- FC04 SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES:**
 Identifier l'ensemble des sources d'information : salons professionnels, données publiées dans la presse professionnelle (revues spécialisées, ouvrages techniques), informations consultables sur les sites Web et dans les forums spécialisés.
 Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, forums, etc.).
 Savoir utiliser les nouvelles techniques de diffusion de l'information : bases de données spécialisées, Internet, flux RSS, etc.
 Recueillir et sélectionner les informations pertinentes, afin de rédiger des notes, des courriers, des rapports ou des dossiers de synthèse.
 Rédiger des rapports de synthèse et exposer leurs conclusions.
- FC05 CONNAISSANCES ASSOCIEES:**
 Connaître les grandes fonctions de l'entreprise et son fonctionnement.
 Maîtriser le vocabulaire, les techniques et méthodes de l'entreprise et son domaine d'intervention.
 Savoir identifier les sources d'information fiables et indépendantes.
 Connaître le cadre juridique de l'informatique et celui du domaine de l'entreprise.
- FC06 DEMARCHE INTELLECTUELLE:**
 Savoir synthétiser les informations reçues.
- FC07 CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	62/65

Savoir développer une attitude de veille active.
Se tenir informé de l'évolution des techniques et des technologies informatiques (participer à des groupes de travail externes, des forums, etc.).

FC08 BIBLIOGRAPHIE (RESSOURCES DOCUMENTAIRES):

FC09 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 31/01/2003

Auteur: DUREZ Jean-Marc

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 01/12/2008

FC10 CODE DE LA FC: FC-012992-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	63/65

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
TSGERI	TP-00495	REAC	3	03/04/2008	01/12/2008	64/65

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 art ou un procédé quelconques."

association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi