

<b>Sujet N°1</b>
Questions à Choix Multiples – Compléter le questionnaire joint

<b>Sujet N°2</b>
Cas Pratique

En tant que PAU vous êtes affecté(e) dans une équipe de techniciens de support de proximité à la Direction des Systèmes d'Information de votre direction.

Le service informatique doit installer sur les 100 postes de la direction la version 2 de l'application KONTROL qui fonctionne exclusivement sous Windows 10.

KONTROL est un client lourd, déjà installé sur certains postes Windows 7 et Windows 10 en version 0 ou 1. Le changement de version nécessite un paramétrage particulier sur le poste. La primo installation de la version 2 est plus simple.

L'exécutable d'installation est disponible sur le serveur national et oblige à être habilité.

Votre responsable vous demande de lui rédiger une note détaillant les étapes principales pour réaliser ce déploiement, en distinguant les actions techniques et organisationnelles.

Vous étofferez votre démarche en apportant une attention toute particulière à l'accompagnement des utilisateurs.

### **METHODE**

#### **Vous devez :**

- Rédiger une introduction avec annonce de plan ;
- Proposer un plan structuré comprenant les éléments de réponse au sujet ;
- Rédiger une conclusion.

<b>Sujet N°3</b>
Fiche de procédure

Vous êtes assistant(e) de proximité à la direction des systèmes d'information.

Vous êtes alerté(e) par le standard de votre direction que le Chef de Service du bureau du soutien juridique, Monsieur Harry STOTE, n'a plus accès à ses mails depuis son ordinateur portable. Il attend un courriel urgent et il se trouve actuellement en télétravail.

Voici le détail des informations qu'il a communiquées à l'opérateur téléphonique :

- il avait accès à ses mails 10 min auparavant
- il a redémarré son ordinateur portable, mais cela a été sans effet et le problème a persisté.

Coordonnées :

Harry STOTE

Chef du Service du soutien juridique

Bureau 7007

139 Rue de Bercy, 75012 Paris

Mél : harry.stote@ministere.gouv.fr

Tél. : 06 04 03 02 01

Renseignements pour l'ouverture du ticket :

Numéro du ticket : 2021-1234

Matériel : LENOVO Thinkpad X280

N° d'inventaire : 20-05678

Nom du poste : P-DIR07-20-05678

Nom de l'intervenant : Ahmed EPAN

Vous procéderez en fonction des éléments fournis, à l'ouverture du ticket d'incident, en évaluant son niveau de gravité et sa durée de résolution.

Par le biais de la fiche de procédure que vous complétez, vous devrez diagnostiquer le problème et vous servir de ce diagnostic pour établir un plan d'actions conduisant à rétablir au plus vite le service de messagerie pour M. STOTE.