

## **Sujet n° 1 – Questionnaire à choix multiple (QCM)**

Compléter le questionnaire joint.

## **Sujet n°2 – Cas pratique**

Vous exercez en tant qu'assistant utilisateur au sein d'une équipe qui gère une direction de 200 utilisateurs. Ne disposant pas de serveur de fichiers mutualisé, toutes les données des utilisateurs sont stockées sur les postes de travail.

Une réforme gouvernementale a pour conséquence le regroupement de votre direction avec l'une des directions de l'administration centrale des ministères économiques et financiers au 1<sup>er</sup> mars de l'année prochaine.

Votre équipe d'assistants utilisateurs est sollicitée pour cette opération d'envergure consistant à organiser le déménagement informatique de la direction dans de nouveaux locaux se trouvant à 50 km.

La politique de sécurité de la direction d'accueil impose une centralisation des données du SI afin de les rendre disponibles au plus grand nombre d'utilisateurs.

Dans ce cadre, votre supérieur hiérarchique vous a particulièrement chargé de prévoir un plan d'actions pour réaliser ce transfert en décrivant les étapes suivantes :

- La phase préparatoire du projet : périmètre, opérations logistiques à planifier, contraintes, plan de communication...
- La phase de déconnexion
- La phase de reconnexion du parc des postes de travail et serveurs.

Il vous est également demandé de décrire :

- Le mode opératoire pour réaliser le transfert des données des postes de travail vers les nouveaux serveurs
- Le plan de sauvegarde proposé pour les serveurs
- Les différentes technologies possibles pour améliorer la sécurité et les performances des serveurs du site d'accueil

## **METHODE**

**Vous devez :**

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

### **Sujet n°3 – Fiche de procédure**

Suite au déménagement de son service dans de nouveaux locaux, Madame BALI appelle l'assistance utilisateur car elle n'accède plus à la BAL fonctionnelle du service d'administration générale depuis son poste de travail.

Vous êtes chargé d'ouvrir et de renseigner le ticket d'incident pour que la résolution s'effectue au plus vite.

En effet, Madame BALI s'appuie sur cette BAL fonctionnelle pour assurer la planification des rendez-vous du chef de service d'administration générale.

Complétez la fiche de procédure ci-jointe compte tenu des éléments précités, du niveau de blocage élevé et du délai de résolution nécessairement inférieur à 4 heures :

Le bureau de Madame BALI est situé au rez-de-chaussée, pièce 0033. Elle répond au 01 57 35 99 01. Son adresse de messagerie est [françoise.bali@finances.gouv.fr](mailto:françoise.bali@finances.gouv.fr). Elle est dotée d'un pc fixe AG-sec-299001 de marque LENOVO modèle M715Q TINY, inventorié 299001.

Le ticket d'incident porte le numéro 2019-456. La personne en charge du dossier est Valentin Février.

Après avoir décrit le diagnostic, vous préciserez les opérations conduisant à rétablir l'accès à la BAL fonctionnelle pour Madame Bali.