| Pôle « VALORISATION DE LA DONNÉE ET CYBERSÉCURITÉ » | |
|---|---|
| **Activité D3 – Gestion d'incidents** | |
| *Tâches associées*<br><br>T1 : Ouvrir et catégoriser les tickets par niveau de criticité<br>T2 : Traiter les tickets<br>T3 : Remédier aux incidents<br>T4 : Élaborer les rapports d'incidents<br>T5 : Transmettre l'information (escalade) | |
| Conditions d' exercice | *Moyens et ressources*<br><br>– Les outils logiciels (traçabilité de l'information, de tests, d'analyse et traitement de l'incident etc.)<br>– Les documentations et procédures de traitement des incidents (support de rapport d'incidents etc.)<br>– Les expertises et prestataires métiers (fournisseurs de services en nuage, d'équipements informatiques etc.)<br>– L'outillage d'intervention sur les infrastructures matérielles<br>– Les accès physiques nécessaires<br>– Les contacts nécessaires (annuaire, liste de contacts) chez les clients et pour escalade<br>– Les fiches réflexes de sensibilisation |
| | *Autonomie :* complète |
| | *Résultats attendus*<br><br>– L'incident est résolu dans le périmètre de ses compétences<br>– Le rapport d'incident est établi selon les procédures de traitement de l'incident<br>– L'incident est correctement qualifié et transmis (escalade)<br>– Le client est correctement informé et conseillé quant aux mesures de prévention possibles |

| C04 | ANALYSER UNE STRUCTURE MATÉRIELLE ET LOGICIELLE |
|---|---|

*Principales activités mettant en œuvre la compétence :*

E1 – Étude et conception de produits électroniques
E4 – Intégration matérielle et logicielle
E5 – Maintenance et réparation de produits électroniques
R1 – Accompagnement du client
R5 – Maintenance des réseaux informatiques
D1 – Élaboration et appropriation d'un cahier des charges
D3 – Gestion d'incidents

**Connaissances associées (et niveaux taxonomiques)**

| | |
|---|---|
| – Infrastructures matérielles et logicielles centralisées, décentralisées ou réparties | *Niveau 3* |
| – Documents d'architecture métiers (synoptique, schéma de câblage, etc.) | *Niveau 3* |
| – Acteurs de l'écosystème réglementaire et normatif et de référence des bonnes pratiques : CNIL, ANSSI, / NIS, Cybermalveillance.gouv, référents informatiques de la gendarmerie nationale, etc. | *Niveau 2* |
| – SysML (exigences, séquence, blocs, blocs internes) | *Niveau 2* |
| – Structures électroniques matérielles (analogiques et numériques) | *Niveau 2* |
| – Structures programmables | *Niveau 2* |
| – Programmation en langage évolué | *Niveau 3* |
| – Connaissances en électronique analogique | *Niveau 3* |
| – Anglais technique | *Niveau 2* |

**Critères d'évaluation de la compétence**

- Le besoin est identifié ainsi que les ressources matérielles, logicielles et humaines
- Les logiciels d'analyse et de tests sont utilisés selon les procédures de traitement d'incidents
- Les informations nécessaires sont extraites des documents réglementaires et/ou constructeurs
- Les indicateurs de fonctionnement sont interprétés
- Les fiches de test ou d'intervention sont renseignées

- *Le travail est préparé de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et d'échéancier*
- *Le calme est conservé de façon constante dans des situations particulières, tout en persévérant dans la tâche jusqu'à l'atteinte du résultat sans se décourager*
- *Les risques d'une situation de travail sont repérés et les mesures appropriées pour sa santé, sa sécurité et celle des autres sont adoptées*

| C06 | VALIDER LA CONFORMITÉ D'UNE INSTALLATION |
|---|---|

*Principales activités mettant en œuvre la compétence :*

E2 – Tests et essais
R2 – Installation et qualification
R3 – Exploitation et maintien en condition opérationnelle
R5 – Maintenance des réseaux informatiques
D2 – Développement et validation de solutions logicielles
D3 – Gestion d'incidents

**Connaissances associées (et niveaux taxonomiques)**

| | |
|---|---|
| – Réseaux informatiques (protocoles, équipements et outils usuels) | *Niveau 3* |
| – Principes des modèles en couches | *Niveau 1* |
| – Architecture réseaux industriels et tertiaires | *Niveau 2* |
| – Structures matérielles (analogiques et numériques) | *Niveau 2* |
| – Structures programmables | *Niveau 2* |
| – Appareils de mesure | *Niveau 3* |

**Critères d'évaluation de la compétence**

- Les exigences du cahier des charges sont respectées
- Les tests sont effectués
- Les résultats attendus sont vérifiés
- La procédure de test est respectée

- *Le travail est effectué sans vouloir tromper, abuser, léser ou blesser les autres*
- *Face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser sont décidées*

| C10 | EXPLOITER UN RÉSEAU INFORMATIQUE |
|---|---|

*Principales activités mettant en œuvre la compétence :*

R2 – Installation et qualification
R3 – Exploitation et maintien en condition opérationnelle
R5 – Maintenance des réseaux informatiques
D3 – Gestion d'incidents

**Connaissances associées (et niveaux taxonomiques)**

| | |
|---|---|
| – Lignes de commandes d'équipements | *Niveau 3* |
| – Méthodes de connexion à distance sur un équipement | *Niveau 3* |
| – Système d'exploitation UNIX et Windows | *Niveau 2* |
| – Les bonnes pratiques en sécurité informatique | *Niveau 2* |

**Critères d'évaluation de la compétence**

- Les alertes et problèmes rencontrés sont renseignés
- Les différents éléments d'un réseau ou d'un système à partir d'un schéma fourni sont identifiés
- La mise à jour des équipements (iOS, OS, logiciel, firmware) est effectuée
- Les optimisations nécessaires sont effectuées

- *Le travail en équipe est conduit de manière solidaire en contribuant par des idées et des efforts*
- *Le travail est préparé de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et d'échéancier*