

NOM DE FAMILLE :

PRENOM :

NOM D'USAGE :

Admission – Lundi 26 juin 2017

TCH CN Externe

Session 2017 – Université d'Aix-Marseille



Ne rien inscrire

Concours ITRF Session 2017

## CONCOURS EXTERNE

### DE TECHNICIEN CLASSE NORMALE DE RECHERCHE ET DE FORMATION

**B.A.P. E** : « Informatique, Statistiques et Calcul scientifique »

**Emploi type** : Technicien-ne d'exploitation, d'assistance et de traitement de l'information

### EPREUVE PROFESSIONNELLE D'ADMISSION

Lundi 26 juin 2017

**DUREE DE L'EPREUVE : 1 HEURE**

**COEFFICIENT 4**

**Lisez attentivement les instructions figurant page 2 du présent dossier  
avant de commencer à composer**

## **INSTRUCTIONS IMPORTANTES**

Ce dossier constitue le sujet de l'épreuve et le document sur lequel vous devez formuler vos réponses. Il contient 10 pages numérotées de 1 à 10.

Il ne doit pas être dégrafé et devra être remis aux surveillants à l'issue de la composition.

L'usage du téléphone portable est interdit. Il doit être déconnecté et rangé par chaque candidat dans ses affaires personnelles de sorte qu'il ne soit pas sur la table de composition. Il en est de même pour les montres connectées ou pour tout autre appareil électronique.

Il est demandé aux candidats d'écrire soigneusement, et de souligner si nécessaire, uniquement au stylo bille, plume ou feutre, de couleur noire ou bleue. L'utilisation d'une autre couleur entraînera l'annulation de la copie.

L'usage de la calculatrice **n'est pas autorisé.**

**Les réponses doivent être faites sur la copie, aucun document complémentaire ne sera accepté ni corrigé.**

Il vous est rappelé que votre identité ne doit figurer que dans la partie supérieure de la bande entête de la première page du document mis à votre disposition. Toute mention d'identité portée sur toute autre partie de la copie (ou des copies) que vous remettrez en fin d'épreuve (dans le texte du devoir, en fin de copie...) mènera à l'annulation de votre épreuve.

## Question 1

Vous êtes en charge de répartir les demandes d'intervention au sein de votre équipe qui assure l'assistance auprès des utilisateurs de l'Université.

Les lignes directrices de votre service, par ordre de priorité décroissante, sont les suivantes :

- Mission principale : la pédagogie. Il faut tout mettre en œuvre pour éviter les perturbations des activités pédagogiques et des examens,
- Assurer le bon fonctionnement des postes de travail des administratifs des services centraux (RH, comptabilité, finances, direction, pilotage),
- Assurer le bon fonctionnement des postes de travail des enseignants/chercheurs,
- Tant que les délais des interventions concernées par les priorités précédentes sont respectés, il faut s'occuper des problèmes qui empêchent les gens de travailler.

Des demandes d'intervention vous sont parvenues par différentes sources :

- A) Un administrateur réseau de l'établissement vous signale qu'une machine infectée par un virus scanne le réseau pour trouver des machines vulnérables. Il faut donc la mettre en quarantaine.
- B) Le service qui gère le SI demande de mettre à jour les clients du logiciel de gestion des congés. Cela résoudra un bug bloquant signalé par les ressources humaines depuis quelques temps déjà.
- C) Un enseignant vous demande d'installer le navigateur Firefox dans une salle de cours de 12 machines pour une formation qui débute dans 2 heures.
- D) Votre directeur de service a un souci avec son nouvel ordinateur portable dont l'affichage dysfonctionne. Il a déjà signalé ce problème à l'assistance et souhaite une intervention rapide.
- E) Un doctorant n'arrive plus à démarrer normalement son ordinateur portable ; il redémarre sans cesse même avec le mode sans échec. Il a besoin de récupérer un document dans un répertoire du "Bureau" pour assurer sa soutenance de thèse dans 1 heure. Il demande votre aide.
- F) Une des deux imprimantes multifonctions du Service Financier est en erreur, or deux personnes ont prévu de numériser ce matin tous les contrats du semestre.
- G) La Directrice des Ressources Humaines demande une nouvelle imprimante, la sienne présentant selon elle des signes de faiblesse.
- H) Un utilisateur a reçu une nouvelle machine en remplacement de son vieil ordinateur à bout de souffle et vous demande de venir le lui installer.
- I) Un utilisateur a sur son ordinateur Microsoft Office Pro 2007 et vient d'acquérir Microsoft Office Pro 2010. Il vous demande de venir lui installer.

J) Un étudiant doit récupérer un document sur son ordinateur portable en panne pour faire une présentation dans 30 minutes.

Classez par ordre de priorité décroissante les demandes ci-dessus.

Pour chaque demande, donnez votre analyse qui justifie le classement que vous proposez.

**Question 2**

Vous avez été contacté par le responsable des ressources humaines qui vous demande si la mise à jour de sa boîte aux lettres est terminée. Il s'inquiète de ne pas avoir eu de confirmation suite aux démarches indiquées par le service informatique, démarches qu'il a scrupuleusement suivies.

Après vérification, vous constatez qu'il n'y a pas d'opération de mise à jour de la messagerie en cours.

Vous recontactez le demandeur et vous comprenez qu'il a eu toutes ces informations par mail. Il vous transfère le message ci-dessous en précisant bien qu'il a suivi les indications et n'a pas eu de message en retour.

Il ne comprend pas pourquoi cette opération est aussi longue, et vous reproche de ne pas l'avoir informé au préalable.

Que déduisez-vous de cet événement et quelles actions entreprenez-vous ?

*From:* "Charlwood, Peter" <[pcharlwood@longroad.ac.uk](mailto:pcharlwood@longroad.ac.uk)>

*To:* "Charlwood, Peter" <[pcharlwood@longroad.ac.uk](mailto:pcharlwood@longroad.ac.uk)>

*Subject:* RE: Your Password Expires Today..

*Ceci est pour vous informer que la mise à jour de votre boîte aux lettres a démarré, les 3250MB sont en cours de transfert.*

*Pour valider l'opération, veuillez cliquer sur le lien ci-dessous:*

<http://ukservicedeskoperation.myfreesites.net/>

*Nous vous remercions de votre compréhension.*

System Administrator,

Connected to Microsoft Exchange.

© 2017 All rights reserved Microsoft Corporation.

**Question 3**

Vous travaillez dans le service d'assistance aux utilisateurs. À ce titre, vous avez accès physiquement aux ordinateurs, vous connaissez le mot de passe administrateur de ces postes de travail, mais vous n'avez pas accès aux équipements du réseau informatique. Tout ce que vous pouvez connaître du brassage du réseau est le n° de prise sur laquelle un ordinateur est branché.

Dans le cas d'une machine qui n'arrive pas à utiliser le réseau informatique avec une carte réseau filaire, on supposera que la solution est hors de votre portée. Expliquez tout ce que vous pouvez vérifier afin de mettre en évidence que la solution n'est pas de votre ressort et que le problème doit être remonté à l'équipe qui gère le réseau.

L'ordre de vos actions sera pris en compte pour évaluer l'efficacité de ce vous proposerez. Une réponse plus méthodologique que technique est attendue.

#### Question 4

Vous êtes affecté dans le service d'Assistance informatique aux utilisateurs.

L'organisation du travail au sein du service a pour buts principaux que chaque personne puisse intervenir indifféremment sur toute demande d'intervention, et d'appliquer les directives techniques définies pour l'ensemble des postes de travail de l'établissement.

Le respect des procédures est important pour permettre aux différents intervenants de travailler dans un cadre commun.

Les interventions du service sont gérées avec un outil informatique de gestion des tickets d'incident. Il est demandé qu'un ticket soit systématiquement créé pour toute intervention pour des raisons de traçabilité.

L'outil de télémaintenance TeamViewer est privilégié afin de réduire au maximum les déplacements et réduire le temps nécessaire au traitement d'une demande, d'autant que l'établissement est disséminé sur plusieurs sites.

Le service informatique fait des efforts constants pour sensibiliser les utilisateurs à la confidentialité de leur mot de passe afin qu'ils ne le divulguent jamais, même aux membres du service informatique de l'établissement. La robustesse des mots de passe est aussi un point d'attention. La confidentialité des données des utilisateurs est un point important dans la politique de l'établissement.

Il est proposé des lecteurs partagés par le réseau pour faciliter le travail collaboratif et la continuité de service en cas d'absence prolongée ou de départ des collaborateurs.

En prenant en compte le contexte décrit ci-dessus et les bonnes pratiques dans les environnements numériques, décrivez comment vous prenez en charge et la réponse que vous apportez dans les mises en situations suivantes :

4.1. Vous êtes en intervention dans un bureau pour dépanner un ordinateur. L'utilisateur est présent et vous pose des questions annexes. Dans la conversation, vous vous apercevez qu'il s'apprête à vous donner son mot de passe pour vous montrer quelque chose dans sa session. Comment réagissez-vous ?

4.2. La directrice administrative de l'UFR Sciences arrive dans votre bureau. Elle affirme que son poste de travail est de plus en plus lent. Son emploi du temps très chargé ne lui permet pas de faire une demande d'intervention, mais comme elle passait dans le couloir, elle est venue vous voir afin que vous veniez corriger son problème. Que proposez-vous ?

4.3. Vous avez en charge l'installation d'un poste de travail. Vous devez installer et configurer l'ordinateur à partir d'une image disque. Vous constatez un dysfonctionnement alors que l'image est validée pour le déploiement, mais ce n'est pas vous qui êtes chargé de sa maintenance. Que faites-vous ?

4.4. Vous traitez la demande d'un utilisateur qui souhaite l'installation sur son poste de la dernière version d'un logiciel soumis à licence. Le catalogue du service, en consultation ouverte aux utilisateurs, est très clair : les utilisateurs doivent fournir la licence. Or l'utilisateur, après un déménagement de bureau, ne sait pas où elle est, mais il fournit un bon de commande qui date de plusieurs années. Comment réagissez-vous ?