

## P1 : Production de services

### D1.1 - Analyse de la demande

A1.1.1 Analyse du cahier des charges d'un service à produire

A1.1.2 Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique

A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service

### D1.2 - Choix d'une solution

A1.2.1 Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique

A1.2.2 Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue

A1.2.3 Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service

A1.2.4 Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service

A1.2.5 Définition des niveaux d'habilitation associés à un service

### D1.3 - Mise en production d'un service

A1.3.1 Test d'intégration et d'acceptation d'un service

A1.3.2 Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service

**A1.3.3 Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service**

A1.3.4 Déploiement d'un service

### D1.4 - Travail en mode projet

**A1.4.1 Participation à un projet**

**A1.4.2 Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts**

**A1.4.3 Gestion des ressources**

## P2 : Fourniture de services

### D2.1 - Exploitation des services

**A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service**

**A2.1.2 Évaluation et maintien de la qualité d'un service**

### D2.2 - Gestion des incidents et des demandes d'assistance

A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents

A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance

A2.2.3 Réponse à une interruption de service

### D2.3 - Gestion des problèmes et des changements

A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème

A2.3.2 Proposition d'amélioration d'un service

## P3 : Conception et maintenance des solutions d'infrastructure (**SISR**)

### D3.1- Conception d'une solution d'infrastructure

A3.1.1 Proposition d'une solution d'infrastructure

A3.1.2 Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure

A3.1.3 Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure

### D3.2 - Installation d'une solution d'infrastructure

A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure

A3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes

A3.2.3 Mise à jour de la documentation technique d'une solution d'infrastructure

### D3.3 - Administration et supervision d'une infrastructure

A3.3.1 Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux

A3.3.2 Planification des sauvegardes et gestion des restaurations

A3.3.3 Gestion des identités et des habilitations

A3.3.4 Automatisation des tâches d'administration

A3.3.5 Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité

## P4 : Conception et maintenance de solutions applicatives (**SLAM**)

### D4.1 - Conception et réalisation d'une solution applicative

A4.1.1 Proposition d'une solution applicative

A4.1.2 Conception ou adaptation de l'interface utilisateur d'une solution applicative

A4.1.3 Conception ou adaptation d'une base de données

A4.1.4 Définition des caractéristiques d'une solution applicative

A4.1.5 Prototypage de composants logiciels

A4.1.6 Gestion d'environnements de développement et de test

A4.1.7 Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels

A4.1.8 Réalisation des tests nécessaires à la validation d'éléments adaptés ou développés

A4.1.9 Rédaction d'une documentation technique A4.1.10 Rédaction d'une documentation d'utilisation

D4.2 - Maintenance d'une solution applicative

A4.2.1 Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité

A4.2.2 Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants

A4.2.3 Réalisation des tests nécessaires à la mise en production d'éléments mis à jour

A4.2.4 Mise à jour d'une documentation technique

P5 : Gestion du patrimoine informatique

D5.1 - Gestion des configurations

A5.1.1 Mise en place d'une gestion de configuration

A5.1.2 Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

A5.1.3 Suivi d'une configuration et de ses éléments

A5.1.4 Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)

A5.1.5 Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration

A5.1.6 Évaluation d'un investissement informatique

D5.2 - Gestion des compétences

A5.2.1 Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

A5.2.2 Veille technologique

A5.2.3 Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

A5.2.4 Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

