

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 desolutions d'infrastructure (SISR)

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

A3.1.1 Proposition d'une solution d'infrastructure

A3.1.2 Maquettage etprototypage 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

