

Activité	Compétence
A1.1.1 Analyse du cahier des charges d'un service à produire	C1.1.1.1 Recenser et caractériser les contextes d'utilisation, les processus et les acteurs sur lesquels le service à produire aura un impact
	C1.1.1.2 Identifier les fonctionnalités attendues du service à produire
	C1.1.1.3 Préparer sa participation à une réunion
	C1.1.1.4 Rédiger un compte-rendu d'entretien, de réunion
A1.1.2 Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique	C1.1.2.1 Analyser les interactions entre services
	C1.1.2.2 Recenser les composants de l'architecture technique sur lesquels le service à produire aura un impact
A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service	C1.1.3.1 Recenser et caractériser les exigences liées à la qualité attendue du service à produire
	C1.1.3.2 Recenser et caractériser les exigences de sécurité pour le service à produire
A1.2.1 Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique	C1.2.1.1 Recenser et caractériser des solutions répondant au cahier des charges (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle)
	C1.2.1.2 Estimer le coût d'une solution
	C1.2.1.3 Rédiger un dossier de choix et un argumentaire technique
A1.2.2 Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle solution)	C1.2.2.1 Recenser les composants nécessaires à la réalisation de la solution retenue
	C1.2.2.2 Décrire l'implantation des différents composants de la solution et les échanges entre eux
	C1.2.2.3 Rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques de la solution retenue dans le formalisme exigé par l'organisation
A1.2.3 Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service	C1.2.3.1 Recenser les risques liés à une mauvaise utilisation ou à une utilisation malveillante du service
	C1.2.3.2 Recenser les risques liés à un dysfonctionnement du service
	C1.2.3.3 Prévoir les conséquences techniques de la non prise en compte d'un risque
A1.2.4 Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service	C1.2.4.1 Recenser les tests d'acceptation nécessaires à la validation du service et les résultats attendus
	C1.2.4.2 Préparer les jeux d'essai et les procédures pour la réalisation des tests
A1.2.5 Définition des niveaux d'habilitation associés à un service	C1.2.5.1 Recenser les utilisateurs du service, leurs rôles et leur niveau de responsabilité
	C1.2.5.2 Recenser les ressources liées à l'utilisation du service

Activité	Compétence
A1.3.1 Test d'intégration et d'acceptation d'un service	C1.2.5.3 Proposer les niveaux d'habilitation associés au service
	C1.3.1.1 Mettre en place l'environnement de test du service
	C1.3.1.2 Tester le service
	C1.3.1.3 Rédiger le rapport de test
A1.3.2 Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service	C1.3.2.1 Identifier les éléments à sauvegarder et à journaliser pour assurer la continuité du service et la traçabilité des transactions
	C1.3.2.2 Spécifier les procédures d'alerte associées au service
	C1.3.2.3 Décrire les solutions de fonctionnement en mode dégradé et les procédures de reprise du service
A1.3.3 Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service	C1.3.3.1 Mettre en place l'environnement de formation au nouveau service
	C1.3.3.2 Informer et former les utilisateurs
A1.3.4 Déploiement d'un service	C1.3.4.1 Mettre au point une procédure d'installation de la solution
	C1.3.4.2 Automatiser l'installation de la solution
	C1.3.4.3 Mettre en exploitation le service
A1.4.1 Participation à un projet	C1.4.1.1 Établir son planning personnel en fonction des exigences et du déroulement du projet
	C1.4.1.2 Rendre compte de son activité
A1.4.2 Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts	C1.4.2.1 Suivre l'exécution du projet
	C1.4.2.2 Analyser les écarts entre temps prévu et temps consommé
	C1.4.2.3 Contribuer à l'évaluation du projet
A1.4.3 Gestion des ressources	C1.4.3.1 Recenser les ressources humaines, matérielles, logicielles et budgétaires nécessaires à l'exécution du projet et de ses tâches personnelles
	C1.4.3.2 Adapter son planning personnel en fonction des ressources disponibles
A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service	C2.1.1.1 Aider les utilisateurs dans l'appropriation du nouveau service
	C2.1.1.2 Identifier des besoins de formation complémentaires
	C2.1.1.3 Rendre compte de la satisfaction des utilisateurs
A2.1.2 Évaluation et maintien de la qualité d'un service	C2.1.2.1 Analyser les indicateurs de qualité du service
	C2.1.2.2 Appliquer les procédures d'alerte destinées à rétablir la qualité du service
	C2.1.2.3 Vérifier périodiquement le fonctionnement du service en mode dégradé et la disponibilité des éléments permettant une reprise du service
	C2.1.2.4 Superviser les services et leur utilisation

Activité	Compétence
	C2.1.2.5 Contrôler la confidentialité et l'intégrité des données
	C2.1.2.6 Exploiter les indicateurs et les fichiers d'audit
	C2.1.2.7 Produire les rapports d'activité demandés par les différents acteurs
A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents	C2.2.1.1 Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente
	C2.2.1.2 Prendre le contrôle d'un système à distance
	C2.2.1.3 Rédiger un rapport d'incident et mémoriser l'incident et sa résolution dans une base de connaissances
	C2.2.1.4 Faire évoluer une procédure de résolution d'incident
A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance	C2.2.2.1 Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée ou solliciter l'entité compétente
	C2.2.2.2 Informer l'utilisateur de la situation de sa demande
	C2.2.2.3 Prendre le contrôle d'un poste utilisateur à distance
	C2.2.2.4 Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances
A2.2.3 Réponse à une interruption de service	C2.2.3.1 Appliquer la procédure de continuité du service en mode dégradé
	C2.2.3.2 Appliquer la procédure de reprise du service
A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème	C2.3.1.1 Repérer une suite de dysfonctionnements récurrents d'un service
	C2.3.1.2 Identifier les causes de ce dysfonctionnement
	C2.3.1.3 Qualifier le problème (contexte et environnement)
	C2.3.1.4 Définir le degré d'urgence du problème
	C2.3.1.5 Évaluer les conséquences techniques du problème
A2.3.2 Proposition d'amélioration d'un service	C2.3.2.1 Décrire les incidences d'un changement proposé sur le service
	C2.3.2.2 Évaluer le délai et le coût de réalisation du changement proposé
	C2.3.2.3 Recenser les risques techniques, humains, financiers et juridiques associés au changement proposé
	C3.1.1.1 Lister les composants matériels et logiciels nécessaires à la prise en charge des processus, des flux d'information et de leur rôle
	C3.1.1.2 Caractériser les éléments d'interconnexion, les services, les serveurs et les équipements terminaux nécessaires

Activité	Compétence
A3.1.1 Proposition d'une solution d'infrastructure	C3.1.1.3 Caractériser les éléments permettant d'assurer la qualité et la sécurité des services
	C3.1.1.4 Recenser les modifications et/ou les acquisitions nécessaires à la mise en place d'une solution d'infrastructure compatible avec le budget et le planning prévisionnels
	C3.1.1.5 Caractériser les solutions d'interconnexion utilisées entre un réseau et d'autres réseaux internes ou externes à l'organisation
A3.1.2 Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure	C3.1.2.1 Concevoir une maquette de la solution
	C3.1.2.2 Construire un prototype de la solution
	C3.1.2.3 Préparer l'intégration d'un composant d'infrastructure
A3.1.3 Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure	C3.1.3.1 Caractériser des solutions de sécurité et en évaluer le coût
	C3.1.3.2 Proposer une solution de sécurité compatible avec les contraintes techniques, financières, juridiques et organisationnelles
	C3.1.3.3 Décrire une solution de sécurité et les risques couverts
A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure	C3.2.1.1 Installer et configurer un élément d'interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur
	C3.2.1.2 Installer et configurer un élément d'infrastructure permettant d'assurer la continuité de service, un système de régulation des éléments d'infrastructure, un outil de métrologie, un dispositif d'alerte
	C3.2.1.3 Installer et configurer des éléments de sécurité permettant d'assurer la protection du système informatique
A3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes	C3.2.2.1 Élaborer une procédure de remplacement ou de migration respectant la continuité d'un service
	C3.2.2.2 Mettre en œuvre une procédure de remplacement ou de migration
A3.2.3 Mise à jour de la documentation technique d'une solution d'infrastructure	C3.2.3.1 Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour
	C3.2.3.2 Mettre à jour la documentation
A3.3.1 Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux	C3.3.1.1 Installer et configurer des éléments d'administration sur site ou à distance
	C3.3.1.2 Administrer des éléments d'infrastructure sur site ou à distance
A3.3.2 Planification des sauvegardes et gestion des restaurations	C3.3.2.1 Installer et configurer des outils de sauvegarde et de restauration
	C3.3.2.2 Définir des procédures de sauvegarde et de restauration
	C3.3.2.3 Appliquer des procédures de sauvegarde et de restauration
	C3.3.3.1 Identifier les besoins en gestion d'identité permettant de protéger les éléments d'une infrastructure

Activité	Compétence
A3.3.3 Gestion des identités et des habilitations	C3.3.3.2 Gérer des utilisateurs et une structure organisationnelle
	C3.3.3.3 Affecter des droits aux utilisateurs sur les éléments d'une solution d'infrastructure
A3.3.4 Automatisation des tâches d'administration	C3.3.4.1 Repérer les tâches d'administration à automatiser
	C3.3.4.2 Concevoir, réaliser et mettre en place une procédure d'automatisation
A3.3.5 Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité	C3.3.5.1 Installer et configurer les outils nécessaires à la production d'indicateurs d'activité et à l'exploitation de fichiers d'activité
	C3.3.5.2 Assurer la confidentialité des informations collectées et traitées
A4.1.1 Proposition d'une solution applicative	C4.1.1.1 Identifier les composants logiciels nécessaires à la conception de la solution
	C4.1.1.2 Estimer les éléments de coût et le délai de mise en œuvre de la solution
A4.1.2 Conception ou adaptation de l'interface utilisateur d'une solution applicative	C4.1.2.1 Définir les spécifications de l'interface utilisateur de la solution applicative
	C4.1.2.2 Maquetter un élément de la solution applicative
	C4.1.2.3 Concevoir et valider la maquette en collaboration avec des utilisateurs
A4.1.3 Conception ou adaptation d'une base de données	C4.1.3.1 Modéliser le schéma de données nécessaire à la mise en place de la solution applicative
	C4.1.3.2 Implémenter le schéma de données dans un SGBD
	C4.1.3.3 Programmer des éléments de la solution applicative dans le langage d'un SGBD
	C4.1.3.4 Manipuler les données liées à la solution applicative à travers un langage de requête
A4.1.4 Définition des caractéristiques d'une solution applicative	C4.1.4.1 Recenser et caractériser les composants existants ou à développer utiles à la réalisation de la solution applicative dans le respect des budgets et planning prévisionnels
A4.1.5 Prototypage de composants logiciels	C4.1.5.1 Choisir les éléments de la solution à prototyper
	C4.1.5.2 Développer un prototype
	C4.1.5.3 Valider un prototype
A4.1.6 Gestion d'environnements de développement et de test	C4.1.6.1 Mettre en place et exploiter un environnement de développement
	C4.1.6.2 Mettre en place et exploiter un environnement de test
	C4.1.7.1 Développer les éléments d'une solution
	C4.1.7.2 Créer un composant logiciel

Activité	Compétence
A4.1.7 Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels	C4.1.7.3 Analyser et modifier le code d'un composant logiciel
	C4.1.7.4 Utiliser des composants d'accès aux données
	C4.1.7.5 Mettre en place des éléments de sécurité liés à l'utilisation d'un composant logiciel
A4.1.8 Réalisation des tests nécessaires à la validation d'éléments adaptés ou développés	C4.1.8.1 Élaborer et réaliser des tests unitaires
	C4.1.8.2 Mettre en évidence et corriger les écarts
A4.1.9 Rédaction d'une documentation technique	C4.1.9.1 Produire ou mettre à jour la documentation technique d'une solution applicative et de ses composants logiciels
A4.1.1 Rédaction d'une documentation d'utilisation	C4.1.10.1 Rédiger la documentation d'utilisation, une aide en ligne, une FAQ
	C4.1.10.2 Adapter la documentation d'utilisation à chaque contexte d'utilisation
A4.2.1 Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité	C4.2.1.1 Élaborer un jeu d'essai permettant de reproduire le dysfonctionnement
	C4.2.1.2 Repérer les composants à l'origine du dysfonctionnement
	C4.2.1.3 Concevoir les mises à jour à effectuer
	C4.2.1.4 Réaliser les mises à jour
A4.2.2 Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants	C4.2.2.1 Repérer les évolutions des composants utilisés et leurs conséquences
	C4.2.2.2 Concevoir les mises à jour à effectuer
	C4.2.2.3 Élaborer et réaliser les tests unitaires des composants mis à jour
A4.2.3 Réalisation des tests nécessaires à la mise en production d'éléments mis à jour	C4.2.3.1 Élaborer et réaliser des tests d'intégration et de non régression de la solution mise à jour
	C4.2.3.2 Concevoir une procédure de migration et l'appliquer dans le respect de la continuité de service
A4.2.4 Mise à jour d'une documentation technique	C4.2.4.1 Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour
	C4.2.4.2 Mettre à jour une documentation
A5.1.1 Mise en place d'une gestion de configuration	C5.1.1.1 Recenser les caractéristiques techniques nécessaires à la gestion des éléments de la configuration d'une organisation
	C5.1.1.2 Paramétrer une solution de gestion des éléments d'une configuration
A5.1.2 Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments	C5.1.2.1 Renseigner les événements relatifs au cycle de vie d'un élément de la configuration
	C5.1.2.2 Actualiser les caractéristiques des éléments de la configuration
	C5.1.3.1 Contrôler et auditer les éléments de la configuration

Activité	Compétence
A5.1.3 Suivi d'une configuration et de ses éléments	C5.1.3.2 Reconstituer un historique des modifications effectuées sur les éléments de la configuration
	C5.1.3.3 Identifier les éléments de la configuration à modifier ou à remplacer
	C5.1.3.4 Repérer les équipements obsolètes et en proposer le traitement dans le respect de la réglementation en vigueur
A5.1.4 Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)	C5.1.4.1 Assister la maîtrise d'ouvrage dans l'analyse technique de la proposition de contrat
	C5.1.4.2 Interpréter des indicateurs de suivi de la prestation associée à la proposition de contrat
	C5.1.4.3 Renseigner les éléments permettant d'estimer la valeur du service
A5.1.5 Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration	C5.1.5.1 Vérifier un plan d'amortissement
	C5.1.5.2 Apprécier la valeur actuelle d'un élément de configuration
A5.1.6 Évaluation d'un investissement informatique	C5.1.6.1 Renseigner les variables d'une étude de rentabilité d'un investissement
	C5.1.6.2 Caractériser et prévoir les investissements matériels et logiciels
A5.2.1 Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique	C5.2.1.1 Évaluer le degré de conformité des pratiques à un référentiel, à une norme ou à un standard adopté par le prestataire informatique
	C5.2.1.2 Identifier et partager les bonnes pratiques à intégrer
A5.2.2 Veille technologique	C5.2.2.1 Définir une stratégie de recherche d'informations
	C5.2.2.2 Tenir à jour une liste de sources d'information
	C5.2.2.3 Évaluer la qualité d'une source d'information en fonction d'un besoin
	C5.2.2.4 Synthétiser et diffuser les résultats d'une veille
A5.2.3 Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences	C5.2.3.1 Identifier les besoins de formation pour mettre en œuvre une technologie, un composant, un outil ou une méthode
	C5.2.3.2 Repérer l'offre et les dispositifs de formation
A5.2.4 Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode	C5.2.4.1 Se documenter à propos d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode
	C5.2.4.2 Identifier le potentiel et les limites d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode par rapport à un service à produire