

Annexe I.B – Référentiel de compétences

Bloc de compétences n°1 - Support et mise à disposition de services informatiques

Conditions de réalisation et ressources nécessaires

Contexte

La personne titulaire du diplôme exerce des activités de support et de mise à disposition de services informatiques pour répondre aux besoins d'une organisation cliente. Elle travaille pour le compte de l'entité informatique interne d'une organisation cliente, d'une entreprise de services du numérique, d'une société de conseil en technologies ou encore d'un éditeur de logiciels informatiques.

Les contextes de travail, ouverts et évolutifs, nécessitent de mener une veille informationnelle et technologique et de prendre en compte leurs aspects humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques.

La personne titulaire du diplôme intervient dans un environnement technologique opérationnel.

Ressources

- Description de l'organisation cliente : son métier, ses processus, ses acteurs (internes et externes), son système d'information et sa politique de communication.
- Description du prestataire informatique : ses compétences, ses méthodes, ses outils, ses procédures et référentiels.
- Description du système informatique de l'organisation cliente : infrastructure de communication, cartographie des applications, règles de sécurité.
- Référentiels, normes, réglementations, chartes, standards et méthodes mobilisées dans le cadre de la mise à disposition d'un service.
- Contrat de prestation de services.
- Environnement de production opérationnel et conforme à l'environnement technologique décrit dans l'annexe II.E du diplôme.
- Cahier des charges (avec les spécifications fonctionnelles et éventuellement techniques du service à mettre à disposition).

Degré d'autonomie, responsabilités

La personne titulaire du diplôme est en charge, pour le compte des utilisateurs et des clients, de tout ou partie du support et de la mise à disposition des services informatiques. Elle travaille dans un périmètre donné en respectant les étapes du processus de prise en compte des demandes d'intervention, ou bien, au sein d'une équipe projet, à la mise à disposition d'un nouveau service. Pour ce faire elle est consciente des enjeux liés à la gestion des actifs informatiques.

Elle écoute et interprète les demandes des utilisateurs et des clients. Elle prend en compte ces demandes, les qualifie et les traite ou les relaie vers une personne ou une entité habilitée et compétente. Elle informe et sensibilise les utilisateurs et les clients concernant le support et la mise à disposition des services informatiques. Elle rend compte de ses activités afin de constituer une documentation (FAQ, banque de connaissances, etc.).		
Compétences	Indicateurs de performance	Savoirs associés
Gérer le patrimoine informatique <ul style="list-style-type: none"> Recenser et identifier les ressources numériques Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique Gérer des sauvegardes Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 	<p>Le recensement du patrimoine informatique est exhaustif et réalisé au moyen d'un outil de gestion des actifs informatiques.</p> <p>Les référentiels, normes et standards sont mobilisés de façon pertinente.</p> <p>Les droits mis en place correspondent aux habilitations des acteurs.</p> <p>Les conditions de continuité et de reprise d'un service sont vérifiées et les manquements sont signalés.</p> <p>Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues conformément au plan de sauvegarde.</p> <p>Les restaurations sont testées et opérationnelles.</p> <p>Les écarts par rapport aux règles d'utilisation des ressources numériques sont détectés et signalés.</p>	<p><u>Savoirs technologiques</u></p> <p>Patrimoine informatique : définition, outils de gestion</p> <p>Système informatique</p> <p>Système d'exploitation : gestion des utilisateurs, habilitations et droits d'accès</p> <p>Disponibilité d'un service informatique : enjeux techniques, économiques et juridiques</p> <p>Plans de continuité et de reprise d'activité</p> <p>Typologie et techniques de sauvegarde et de restauration</p> <p>Typologie des supports de sauvegarde</p> <p><u>Savoirs économiques, juridiques et managériaux</u></p> <p>Typologie des acteurs de l'industrie informatique</p> <p>Normes et standards : enjeux techniques et économiques</p> <p>Typologie des licences logicielles, modalités de tarification</p> <p>Gestion des actifs informatiques : méthodes, enjeux techniques, financiers, organisationnels et juridiques pour l'organisation</p> <p>Contrat de prestation de service informatique et autres</p>

		<p>contrats liés à la gestion du patrimoine informatique</p> <p>Obligations légales en matière de conservation et d'archivage des données</p> <p>Charte informatique et sa valeur juridique</p> <p>Responsabilités du salarié utilisateur des ressources informatiques</p>
<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter, suivre et orienter des demandes ▪ Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs ▪ Traiter des demandes concernant les applications 	<p>En utilisant les outils adaptés, les demandes d'assistance ont été prises en compte, correctement diagnostiquées et leur traitement correspond aux attentes.</p> <p>La réponse à une demande d'assistance est conforme à la procédure et adaptée à l'utilisateur.</p> <p>La méthode de diagnostic de résolution d'un incident est adéquate et efficiente.</p> <p>Une solution à l'incident est trouvée et mise en œuvre.</p> <p>Le cycle de résolution des demandes respecte les normes et standards du prestataire informatique.</p> <p>L'utilisation d'un logiciel de gestion de parc et d'incidents est maîtrisée.</p> <p>Le compte rendu d'intervention est clair et explicite.</p> <p>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</p>	<p><u>Savoirs technologiques</u></p> <p>Outils et méthodes de gestion des incidents</p> <p>Méthodologie de repérage de la cause d'un incident, d'une panne</p> <p>Base de connaissances d'un centre d'assistance (<i>helpdesk</i>)</p> <p>Prise de contrôle d'un poste de travail</p> <p>Normes et standards concernant la gestion des configurations et la gestion d'incidents</p> <p>Méthodes et outils de diagnostic</p> <p>Bases du réseau : modèles de référence, médias d'interconnexion, protocoles de base et services associés, adressage, nommage, routage, principaux composants matériels, notion de périmètres réseau</p> <p>Principaux composants matériels des équipements utilisateur et des serveurs</p> <p>Système d'exploitation : logiciels des équipements utilisateur et des serveurs, fonctionnalités des systèmes d'exploitation des équipements utilisateur et serveurs, virtualisation</p>

		<p>Bases de la programmation : structures de données et de contrôle, procédures, fonctions, utilisation d'objets</p> <p>Langage de commande d'un système d'exploitation : commandes usuelles et script</p> <p><u>Savoirs économiques, juridiques et managériaux</u></p> <p>Entente de niveau de service et contrat d'assistance : obligations et responsabilités</p>
<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation. 	<p>L'image de l'organisation est conforme aux attentes et valorisée.</p> <p>Les enjeux économiques liés à l'image de l'organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées.</p> <p>Les mentions légales sont accessibles et conformes à la législation.</p> <p>La visibilité des services en ligne de l'organisation est satisfaisante.</p> <p>Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé.</p>	<p><u>Savoirs technologiques</u></p> <p>Référencement et mesure d'audience d'un service en ligne</p> <p>Conventions d'écriture électronique</p> <p>Charte graphique</p> <p>Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme, langage d'accès aux données, langage de contrôle</p> <p>Langage d'interrogation de données</p> <p>Système de gestion de contenus : fonctionnalités et paramétrage</p> <p><u>Savoirs économiques, juridiques et managériaux</u></p> <p>E-réputation d'une organisation : modalités de construction, atteintes, protection juridique et enjeux économiques</p> <p>Responsabilité de l'éditeur et de l'hébergeur du site Web</p> <p>Mentions légales et conditions générales d'utilisation d'un site Web</p> <p>Réglementation en matière de collecte, de traitement et</p>

		de conservation des données à caractère personnel Droit d'utilisation des contenus externes Nom de domaine : formalisme, organismes d'attribution et de gestion, conflits et résolution
Travailler en mode projet <ul style="list-style-type: none"> Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet Planifier les activités Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	<p>Les objectifs et les modalités d'organisation du projet sont explicités.</p> <p>L'analyse des besoins et de l'existant est pertinente.</p> <p>Les activités personnelles sont planifiées selon une méthodologie donnée et les ressources humaines, matérielles et logicielles nécessaires sont mobilisées de manière efficace et pertinente.</p> <p>Le découpage en tâches est réaliste.</p> <p>Les livrables sont conformes.</p> <p>Le projet est documenté.</p> <p>Un compte rendu clair et concis est réalisé et les écarts sont justifiés.</p> <p>La communication écrite et orale est adaptée à l'interlocuteur.</p>	<u>Savoirs technologiques</u> Planification de projet : approche prédictive et séquentielle, approche agile. Outil de gestion de projet : fonctionnalités et paramétrage
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique <ul style="list-style-type: none"> Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service Déployer un service Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<p>Des tests pertinents d'intégration et d'acceptation sont rédigés et effectués.</p> <p>Les outils de test sont utilisés de manière appropriée.</p> <p>Un rapport de test du service est produit.</p> <p>Un support d'information est disponible.</p>	<u>Savoirs technologiques</u> Service informatique : prestations, moyens techniques, rôles des parties prenantes Principes d'architecture d'un service Services et protocoles réseaux standard et de base Techniques et outils de déploiement des services informatiques

	Les modalités d'accompagnement sont définies. Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l'utilisateur.	Techniques et outils de test des services informatiques
Organiser son développement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ■ Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel ■ Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle ■ Gérer son identité professionnelle ■ Développer son projet professionnel 	<p>Les besoins de formation sont identifiés pour assurer le support ou mettre à disposition un service.</p> <p>L'environnement d'apprentissage personnel est délimité et expliqué.</p> <p>La veille est régulière et vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les techniques et technologies émergentes du secteur informatique ; - d'utiliser de manière approfondie des moyens de recherche d'information ; - de renforcer de ses compétences. <p>L'identité professionnelle est pertinente et visible sur un réseau social professionnel.</p>	<p><u>Savoirs technologiques</u></p> <p>Gestion des relations professionnelles : identité numérique professionnelle, techniques de rédaction de curriculum vitae et de lettre de motivation, présence sur les réseaux sociaux professionnels (outils, atouts et risques)</p> <p>Veille informationnelle et curation : sources d'information, stratégies et outils.</p> <p>Panorama des métiers de l'informatique</p>