|  |  |
| --- | --- |
| **Période de réalisation :** octobre / novembre 2020 |  |
| Contexte : Laboratoires pharmaceutiques Galaxy Swiss Bourdin  Situation professionnelle : Maintenance corrective et évolutive de l’application web Gsbfrais  Environnement technologique :   * Application MVC maison * Framework bootstrap * Langages : HTML, CSS, PHP, Javascript * Base de données MariaDB   Travail en équipe  Compétences mise en œuvre :  A1.1.1 - Analyse du cahier des charges d'un service à produire  A1.1.3 - Étude des exigences liées à la qualité attendue 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  A1.4.1 - Participation à un projet  A2.2.1 - Suivi et résolution d'incidents  A2.2.2 - Suivi et réponse à des demandes d'assistance  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  A4.1.6 - 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  A4.2.1 - 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 | |

Ajouter au portfolio :

* Captures écran d’extrait de code
* Requêtes SQL, pour ceux qui ont modifié la BDD
* Tickets d’incidents
* MCD mis à jour
* Diagramme de cas d’utilisation mis à jour
* Architecture de l’application (arborescence avec annotations sur le rôle des différents répertoires (mvc)

|  |  |
| --- | --- |
| **Situations professionnelles obligatoires** | |
| Participation à un projet d’évolution d’un SI (solution applicative et d’infrastructure portant prioritairement sur le domaine de spécialité du candidat) |  |
| Prise en charge d’incidents et de demandes d’assistance liés au domaine de spécialité du candidat |  |
| Productions relatives à la mise en place d’un dispositif de veille technologique et à l’étude d’une technologie, d’un composant, d’un outil ou d’une méthode |  |
| Elaboration de documents relatifs à la production et à la fourniture de services |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Analyse de la demande** | |
| **A1.1.1** - **Analyse du cahier des charges d'un service à produire**  Recenser et caractériser les contextes d’utilisation, les processus et les acteurs sur lesquels le service à produire aura un impact.  Identifier les fonctionnalités attendues du service à produire.  Préparer sa participation à une réunion  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**  Analyser les interactions entre services.  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**  Recenser et caractériser les exigences liées à la qualité attendue du service à produire.  Recenser et caractériser les exigences de sécurité pour le service à produire |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Choix d’une solution** | |
| **A1.2.1 - Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique**  Recenser et caractériser des solutions répondant au cahier des charges (adaptation ou réalisation d’une solution).  Estimer le coût d’une solution.  Rédiger un dossier de choix et un argumentaire technique |  |
| **A1.2.2 - Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue**  Recenser les composants nécessaires à la réalisation de la solution retenue.  Décrire l’implantation des différents composants de la solution et les échanges entre eux.  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**  Recenser les risques liés à une mauvaise utilisation ou à une utilisation malveillante du service.  Recenser les risques liés à un dysfonctionnement du service  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**  Recenser les tests d’acceptation nécessaires à la validation du service et les résultats attendus  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**  Recenser les utilisateurs du service, leurs rôles et leur niveau de responsabilité  Recenser les ressources liées à l’utilisation du service  Proposer les niveaux d’habilitation associés au service |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mise en production d’un service** | |
| **A1.3.1 - Test d'intégration et d'acceptation d'un service**  Mettre en place l’environnement de test du service  Tester le service  Rédiger le rapport de test |  |
| **A1.3.2 - Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service**  Identifier les éléments à sauvegarder et à journaliser pour assurer la continuité du service et la traçabilité des transactions  Spécifier les procédures d’alerte associées au service  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**  Mettre en place l’environnement de formation au nouveau service  Informer et former les utilisateurs |  |
| **A1.3.4 - Déploiement d'un service**  Mettre au point une procédure d’installation de la solution  Automatiser l’installation de la solution  Mettre en exploitation le service |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Travail en mode projet** | |
| **A1.4.1 - Participation à un projet**  Établir son planning personnel en fonction des exigences et du déroulement du projet  Rendre compte de son activité |  |
| **A1.4.2 - Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts**  Suivre l’exécution du projet  Analyser les écarts entre temps prévu et temps consommé  Contribuer à l’évaluation du projet |  |
| **A1.4.3 - Gestion des ressources**  Recenser les ressources humaines, matérielles, logicielles et budgétaires nécessaires à l’exécution du projet et de ses tâches personnelles  Adapter son planning personnel en fonction des ressources disponibles |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Exploitation des services** (accompagnement des utilisateurs + éviter interruptions de service) | |
| **A2.1.1 - Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service**  Aider les utilisateurs dans l’appropriation du nouveau service  Identifier des besoins de formation complémentaires  Rendre compte de la satisfaction des utilisateurs |  |
| **A2.1.2 - Évaluation et maintien de la qualité d'un service**  Analyser les indicateurs de qualité du service  Appliquer les procédures d’alerte destinées à rétablir la qualité du service  Vérifier périodiquement le fonctionnement du service en mode dégradé et la disponibilité des éléments permettant une reprise du service  Superviser les services et leur utilisation  Contrôler la confidentialité et l’intégrité des données  Exploiter les indicateurs et les fichiers d’audit  Produire les rapports d’activité demandés par les différents acteurs |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestion des incidents et des demandes d’assistance** | |
| **A2.2.1 - Suivi et résolution d'incidents**  Résoudre l’incident en s’appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l’entité compétente  Prendre le contrôle d’un système à distance  Rédiger un rapport d'incident et mémoriser l’incident et sa résolution dans une base de connaissances  Faire évoluer une procédure de résolution d’incident |  |
| **A2.2.2 - Suivi et réponse à des demandes d'assistance**  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  Informer l'utilisateur de la situation de sa demande  Prendre le contrôle d’un poste utilisateur à distance  Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances |  |
| **A2.2.3 - Réponse à une interruption de service**  Appliquer la procédure de continuité du service en mode dégradé  Appliquer la procédure de reprise du service |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestion des problèmes et des changements** | |
| **A2.3.1 - Identification, qualification et évaluation d'un problème**  Repérer une suite de dysfonctionnements récurrents d’un service  Identifier les causes de ce dysfonctionnement  Qualifier le problème (contexte et environnement)  Définir le degré d'urgence du problème  Évaluer les conséquences techniques du problème |  |
| **A2.3.2 - Proposition d'amélioration d'un service**  Décrire les incidences d’un changement proposé sur le service  Évaluer le délai et le coût de réalisation du changement proposé  Recenser les risques techniques, humains, financiers et juridiques associés au changement proposé |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Infrastructure** (conception, installation, configuration, sauvegardes/restaurations) |  |
| **A3.2.1 - Installation et configuration d'éléments d'infrastructure**  Installer et configurer un élément d’interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur  Installer et configurer des éléments de sécurité permettant d’assurer la protection du système informatique  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**  Élaborer une procédure de remplacement ou de migration respectant la continuité d’un service  Mettre en œuvre une procédure de remplacement ou de migration |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Conception et réalisation d’une application** | |
| **A4.1.1 - Proposition d'une solution applicative**  Identifier les composants logiciels nécessaires à la conception de la solution  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**  Définir les spécifications de l’interface utilisateur de la solution applicative  Maquetter un élément de la solution applicative  Concevoir et valider la maquette en collaboration avec des utilisateurs |  |
| **A4.1.3 - Conception ou adaptation d'une base de données**  Modéliser le schéma de données nécessaire à la mise en place de la solution applicative  Implémenter le schéma de données dans un SGBD  Programmer des éléments de la solution applicative dans le langage d’un SGBD (triggers, procédures stockées, …)  Manipuler les données liées à la solution applicative à travers un langage de requête |  |
| **A4.1.4 - Définition des caractéristiques d'une solution applicative**  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**  Choisir les éléments de la solution à prototyper  Développer un prototype  Valider un prototype |  |
| **A4.1.6 - Gestion d'environnements de développement et de test**  Mettre en place et exploiter un environnement de développement  Mettre en place et exploiter un environnement de test |  |
| **A4.1.7 - Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels**  Développer les éléments d’une solution  Créer un composant logiciel  Analyser et modifier le code d’un composant logiciel  Utiliser des composants d’accès aux données  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**  Élaborer et réaliser des tests unitaires  Mettre en évidence et corriger les écarts |  |
| **A4.1.9 - Rédaction d'une documentation technique**  Produire ou mettre à jour la documentation technique d’une solution applicative et de ses composants logiciels |  |
| **A4.1.10 - Rédaction d'une documentation d'utilisation**  Rédiger la documentation d’utilisation, une aide en ligne, une FAQ  Adapter la documentation d’utilisation à chaque contexte d’utilisation |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Maintenance d’une application** | |
| **A4.2.1 - Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité**  Élaborer un jeu d’essai permettant de reproduire le dysfonctionnement  Repérer les composants à l’origine du dysfonctionnement  Concevoir les mises à jour à effectuer  Réaliser les mises à jour |  |
| **A4.2.2 - Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants**  Repérer les évolutions des composants utilisés et leurs conséquences  Concevoir les mises à jour à effectuer  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**  Élaborer et réaliser des tests d’intégration et de non régression de la solution mise à jour  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**  Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour  Mettre à jour une documentation |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestion des configurations** | |
| **A5.1.1 - Mise en place d'une gestion de configuration**  Recenser les caractéristiques techniques nécessaires à la gestion des éléments de la configuration d’une organisation  Paramétrer une solution de gestion des éléments d’une configuration |  |
| **A5.1.2 - Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments**  Renseigner les événements relatifs au cycle de vie d’un élément de la configuration  Actualiser les caractéristiques des éléments de la configuration |  |
| **A5.1.3 - Suivi d'une configuration et de ses éléments**  Contrôler et auditer les éléments de la configuration  Reconstituer un historique des modifications effectuées sur les éléments de la configuration  Identifier les éléments de la configuration à modifier ou à remplacer  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)**  Assister la maîtrise d’ouvrage dans l’analyse technique de la proposition de contrat  Interpréter des indicateurs de suivi de la prestation associée à la proposition de contrat  Renseigner les éléments permettant d’estimer la valeur du service |  |
| **A5.1.5 - Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration**  Vérifier un plan d’amortissement  Apprécier la valeur actuelle d'un élément de configuration |  |
| **A5.1.6 - Évaluation d'un investissement informatique**  Renseigner les variables d’une étude de rentabilité d’un investissement  Caractériser et prévoir les investissements matériels et logiciels |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestion des compétences** | |
| **A5.2.1 - Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire**  Évaluer le degré de conformité des pratiques à un référentiel, à une norme ou à un standard adopté par le prestataire informatique  Identifier et partager les bonnes pratiques à intégrer |  |
| **A5.2.2 - Veille technologique**  Définir une stratégie de recherche d’informations  Tenir à jour une liste de sources d'information  Évaluer la qualité d'une source d'information en fonction d'un besoin  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**  Identifier les besoins de formation pour mettre en œuvre une technologie, un composant, un outil ou une méthode - 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**  Se documenter à propos d‘une technologie, d’un composant, d’un outil ou d’une méthode  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 |  |