

P1 – Production de services

D1.1 - Analyse de la demande

- Analyse du cahier des charges d'un service à produire
- Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique
- Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service

D1.2 - Choix d'une solution

- Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique
- Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle solution)
- Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service
- Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service
- Définition des niveaux d'habilitation associés à un service

D1.4 - Travail en mode projet

- Participation à un projet
- Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts
- Gestion des ressources

P2 – Fourniture de services

D2.1 - Exploitation des services

- Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service
- Évaluation et maintien de la qualité d'un service

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

- Suivi et résolution d'incidents
- Suivi et réponse à des demandes d'assistance
- Réponse à une interruption de service

D2.3 - Gestion des problèmes et des changements

- Identification, qualification et évaluation d'un problème
- Proposition d'amélioration d'un service

P4 Conception et maintenance de solutions applicatives

D4.1 Conception et réalisation d'une solution applicative

- Proposition d'une solution applicative
- Conception ou adaptation de l'interface utilisateur d'une solution applicative
- Conception ou adaptation d'une base de données
- Définition des caractéristiques d'une solution applicative
- Prototypage de composants logiciels
- Gestion d'environnements de développement et de test
- Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels
- Réalisation des tests nécessaires à la validation d'éléments adaptés ou développés
- Rédaction d'une documentation technique
- Rédaction d'une documentation d'utilisation

D4.2 - Maintenance d'une solution applicative

- Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité
- Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants
- Réalisation des tests nécessaires à la mise en production d'éléments mis à jour
- Mise à jour d'une documentation technique

P5 – Gestion du patrimoine informatique

- Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Veille technologique
- Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences
- Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode