

## E6 – SISR

### Situations 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
- Elaboration de documents relatifs à la production et à la fourniture de services
- 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

### Compétences mises en œuvre

#### Production de services

- 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
- 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
- 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
- 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

#### Fourniture de 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
- 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
- A2.3.1 , Identification, qualification et évaluation d'un problème
- A2.3.2 , Proposition d'amélioration d'un service

#### Compétences SISR

- A3.1.1 , Proposition d'une solution d'infrastructure
- A3.1.2 , Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure
- A3.1.3 , Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une 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
- 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

#### Compétences SLAM :

- 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
- A4.1.7 , 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

#### Gestion du patrimoine informatique :

- 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
- A5.2.1 , Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire
- 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