
Domaine d'activité Bloc 1 : Support et mise à disposition de services informatiques

En prenant en charge la fonction de support informatique, la personne titulaire du diplôme répond aux attentes des utilisateurs ou des clients en s'assurant de la disponibilité des services existants et de la mise à disposition de nouveaux services. Ainsi, en prenant en compte les besoins métiers de l'organisation, elle accompagne sa transformation numérique tout en maintenant son employabilité.

Pour assurer les missions qui lui sont confiées, la personne titulaire du diplôme est amenée à travailler en mode projet en collaborant avec des membres de l'organisation ou des partenaires.

B 1.1. Gestion du patrimoine informatique

- ✓ Recensement et identification des ressources numériques
- ✓ Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- ✓ Mise en place et vérification des niveaux d'habilitation associés à un service
- ✓ Vérification des conditions de la continuité d'un service informatique
- ✓ Gestion des sauvegardes
- ✓ Vérification du respect des règles d'utilisation des ressources numériques

B 1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

- ✓ Collecte, suivi et orientation des demandes
- ✓ Traitement des demandes concernant les applicatifs, services réseau et système
- ✓ Traitement des demandes concernant les applications

B 1.3. Développement de la présence en ligne de l'organisation

- ✓ Participation à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques
- ✓ Référencement des services en ligne de l'organisation et mesure de leur visibilité
- ✓ Participation à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation

B 1.4. Travail en mode projet

- ✓ Analyse des objectifs et des modalités d'organisation d'un projet
- ✓ Planification des activités
- ✓ Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et analyse des écarts

B 1.5. Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique

- ✓ Test d'intégration et d'acceptation d'un service
- ✓ Déploiement d'un service
- ✓ Accompagnement des utilisateurs dans la mise en place d'un service

B 1.6. Organisation de son développement professionnel

- ✓ Mise en place de son environnement d'apprentissage personnel
- ✓ Mise en œuvre d'outils et de stratégie veille informationnelle
- ✓ Gestion de son identité professionnelle
- ✓ Développement de son projet professionnel

Domaine d'activité Bloc 2, option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux » : administration des systèmes et des réseaux

En prenant en compte les besoins métiers de l'organisation, la personne titulaire du diplôme participe à l'administration des systèmes et du réseau de l'organisation. Elle répond aux attentes des utilisateurs ou des clients en réalisant ou en modifiant des solutions d'infrastructure pour assurer le niveau de disponibilité adapté de ces solutions ainsi que la qualité de service des équipements réseaux.

Les interventions concernent à la fois les équipements réseaux et les services qui s'appuient sur des systèmes, eux-mêmes installés sur des serveurs physiques ou virtuels ; certains de ces éléments pouvant être accessibles dans le réseau local ou à travers une solution en nuage (cloud).

B 2.1 SISR. Conception d'une solution d'infrastructure

- ✓ Analyse d'un besoin exprimé et de son contexte juridique
- ✓ Étude de l'impact d'une évolution d'un élément d'infrastructure sur le système informatique
- ✓ Élaboration d'un dossier de choix d'une solution d'infrastructure et rédaction des spécifications techniques
- ✓ Choix des éléments nécessaires pour assurer la qualité et la disponibilité d'un service
- ✓ Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure permettant d'atteindre la qualité de service attendue
- ✓ Détermination et préparation des tests nécessaires à la validation de la solution d'infrastructure retenue

B 2.2 SISR. Installation, test et déploiement d'une solution d'infrastructure réseau

- ✓ Installation et configuration d'éléments d'infrastructure
- ✓ Installation et configuration des éléments nécessaires pour assurer la continuité des services
- ✓ Installation et configuration des éléments nécessaires pour assurer la qualité de service (QoS)
- ✓ Rédaction ou mise à jour de la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure
- ✓ Test d'intégration et d'acceptation d'une solution d'infrastructure
- ✓ Déploiement d'une solution d'infrastructure

B 2.3 SISR. Exploitation, dépannage et supervision d'une solution d'infrastructure réseau

- ✓ Administration sur site et à distance des éléments d'une infrastructure
- ✓ Automatisation des tâches d'administration
- ✓ Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité des éléments d'une infrastructure
- ✓ Identification, qualification, évaluation et réaction face à un incident ou à un problème
- ✓ Évaluation, maintien et amélioration de la qualité d'un service

Domaine d'activité Bloc 2, option B « Solutions logicielles et applications métiers » : conception et développement d'applications

Pour répondre aux besoins croissants de digitalisation au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme conçoit, développe et participe au déploiement ainsi qu'à la maintenance des composants logiciels d'une solution applicative. Pour ce faire, elle s'appuie sur des méthodes permettant d'accélérer les phases de développement d'applications informatiques grâce à leur approche modulaire et à la réutilisation de composants logiciels.

Il s'agit également de mettre en œuvre les méthodes et outils de conception, de modélisation, d'administration et de maintenance des bases de données, structurées ou non, à l'heure où les données numériques deviennent un enjeu majeur pour les organisations.

B 2.1 SLAM. Conception et développement d'une solution applicative

- ✓ Analyse d'un besoin exprimé et de son contexte juridique
- ✓ Participation à la conception de l'architecture d'une solution applicative
- ✓ Modalisation d'une solution applicative
- ✓ Exploitation des ressources du cadre applicatif (framework)
- ✓ Identification, développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels
- ✓ Exploitation des technologies Web et mobile pour mettre en œuvre les échanges entre applications
- ✓ Utilisation de composants d'accès aux données
- ✓ Intégration continue des versions d'une solution applicative
- ✓ Réalisation des tests nécessaires à la validation ou à la mise en production d'éléments adaptés ou développés
- ✓ Rédaction des documentations technique et d'utilisation d'une solution applicative
- ✓ Exploitation des fonctionnalités d'un environnement de développement et de tests

B 2.2 SLAM. Maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative

- ✓ Évaluation de la qualité d'une solution applicative
- ✓ Recueil, analyse et mise à jour d'informations sur une version d'une solution applicative
- ✓ Analyse et correction d'un dysfonctionnement
- ✓ Mise à jour de documentations technique et d'utilisation d'une solution applicative
- ✓ Élaboration et réalisation de tests des éléments mis à jour

B 2.3 SLAM. Gestion des données

- ✓ Exploitation de données à l'aide d'un langage de requêtes
- ✓ Développement de fonctionnalités applicatives au sein d'un SGBD
- ✓ Conception ou adaptation d'une base de données
- ✓ Administration et déploiement d'une base de données

Domaine d*activité Bloc 3 : Cybersécurité des services informatiques

La sécurité des services informatiques constitue un enjeu économique important.

La personne titulaire du diplôme participe à la mise en œuvre d'une politique de cybersécurité définie par le prestataire informatique et à son intégration dans la politique de sécurité de l'organisation.

En lien avec les besoins métiers de l'organisation et de sa transformation numérique, il s'agit de répondre à l'exigence de sécurité du système d'information en prenant en compte toutes ses dimensions (technique, organisationnelle, humaine, juridique, réglementaire).

En fonction de la spécialité du diplôme, la personne titulaire participe à la sécurité des solutions d'infrastructure ou à la sécurité des solutions applicatives et de leur développement.

Activités de tronc commun

B 3.1. Protection des données à caractère personnel

- ✓ Recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation
- ✓ Identification des risques liés à la collecte, au traitement, au stockage et à la diffusion des données à caractère personnel
- ✓ Application de la réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel
- ✓ Sensibilisation des utilisateurs à la protection des données à caractère personnel

B 3.2. Préservation de l'identité numérique de l'organisation

- ✓ Protection de l'identité numérique d'une organisation
- ✓ Déploiement de moyens appropriés de preuve électronique

B 3.3. Sécurisation des équipements et des usages des utilisateurs

- ✓ Information des utilisateurs sur les risques associés à l'utilisation d'une ressource numérique et promotion des bons usages à adopter
- ✓ Identification des menaces et mise en œuvre des défenses appropriées
- ✓ Gestion des accès et des privilèges appropriés
- ✓ Vérification de l'efficacité de la protection

B 3.4. Garantie de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité des services informatiques et des données de l'organisation face à des cyberattaques

- ✓ Caractérisation des risques liés à l'utilisation malveillante d'un service informatique
- ✓ Recensement des conséquences d'une perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité
- ✓ Identification des obligations légales qui s'imposent en matière d'archivage et de protection des données de l'organisation
- ✓ Organisation de la collecte et de la conservation de la preuve électronique
- ✓ Application des procédures garantissant le respect des obligations légales

Option A « Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux »

B 3.5 SISR. Cybersécurisation d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

- ✓ Vérification des éléments contribuant à la sûreté d'une infrastructure informatique
- ✓ Prise en compte de la sécurité dans un projet de mise en œuvre d'une solution d'infrastructure
- ✓ Mise en œuvre et vérification de la conformité d'une infrastructure à un référentiel, une norme ou un standard participant à la sécurité
- ✓ Prévention des attaques
- ✓ Détection des actions malveillantes
- ✓ Analyse d'incidents de sécurité, proposition et mise en œuvre de contre-mesures

Option B « Solutions logicielles et applications métiers »

B 3.5 SLAM. Cybersécurisation d'une solution applicative et de son développement

- ✓ Vérification des éléments contribuant à la qualité d'un développement informatique
- ✓ Prise en compte de la sécurité dans un projet de développement d'une solution applicative
- ✓ Mise en œuvre et vérification de la conformité d'une solution applicative et de son développement à un référentiel, une norme ou un standard de sécurité
- ✓ Prévention des attaques
- ✓ Analyse des connexions (logs)
- ✓ Analyse d'incidents de sécurité, proposition et mise en œuvre de contre-mesures