



Portefeuille de compétences

ALVES NICOLAS

Analyse de la demande

Analyse du cahier des charges d'un service à produire

Compétences	Acquis
Recenser et caractériser les contextes d'utilisation, les processus et les acteurs sur lesquels le service à produire aura un impact	✓
Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service	✓
Préparer sa participation à une réunion	
Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique	

Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique

Compétences	Acquis
Analyser les interactions entre services	
Recenser les composants de l'architecture technique sur lesquels le service à produire aura un impact	

Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service

Compétences	Acquis
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

Élaboration et présentation d'un dossier de choix de solution technique

Compétences	Acquis
Recenser et caractériser des solutions répondant au cahier des charges (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une nouvelle)	
Estimer le coût d'une solution	✓
Rédiger un dossier de choix et un argumentaire technique	

Rédaction des spécifications techniques de la solution retenue (adaptation d'une solution existante ou réalisation d'une n

Compétences	Acquis
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	

Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service

Compétences	Acquis
Recenser les risques liés à une mauvaise utilisation ou à une utilisation malveillante du service	

Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service

Compétences	Acquis
Recenser les risques liés à un dysfonctionnement du service	
Prévoir les conséquences techniques de la non prise en compte d'un risque	

Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service

Compétences	Acquis
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	✓

Définition des niveaux d'habilitation associés à un service

Compétences	Acquis
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

Test d'intégration et d'acceptation d'un service

Compétences	Acquis
Mettre en place l'environnement de test du service	✓
Tester le service	✓
Rédiger le rapport de test	

Définition des éléments nécessaires à la continuité d'un service

Compétences	Acquis
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	

Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service

Compétences	Acquis
Mettre en place l'environnement de formation au nouveau service	
Informier et former les utilisateurs	✓

Déploiement d'un service

Compétences	Acquis
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

Participation à un projet

Compétences	Acquis
Établir son planning personnel en fonction des exigences et du déroulement du projet	
Rendre compte de son activité	✓

Évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et justification des écarts

Compétences	Acquis
Suivre l'exécution du projet	
Analyser les écarts entre temps prévu et temps consommé	
Contribuer à l'évaluation du projet	

Gestion des ressources

Compétences	Acquis
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 dans la prise en main d'un service

Compétences	Acquis
Aider les utilisateurs dans l'appropriation du nouveau service	✓
Identifier des besoins de formation complémentaires	✓
Rendre compte de la satisfaction des utilisateurs	✓

Évaluation et maintien de la qualité d'un service

Compétences	Acquis
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

Suivi et résolution d'incidents

Compétences	Acquis
Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente	✓

3/10

Suivi et résolution d'incidents

Compétences	Acquis
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	

Suivi et réponse à des demandes d'assistance

Compétences	Acquis
Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée	
Informar 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	

Réponse à une interruption de service

Compétences	Acquis
Appliquer la procédure de continuité du service en mode dégradé	
Appliquer la procédure de reprise du service	

Gestion des problèmes et des changements

Identification, qualification et évaluation d'un problème

Compétences	Acquis
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	✓

Proposition d'amélioration d'un service

Compétences	Acquis
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	

Conception d'une solution d'infrastructure

Proposition d'une solution d'infrastructure

Compétences	Acquis
Lister les composants matériels et logiciels nécessaires à la prise en charge des processus, des flux d'information et de leur rôle	✓
Caractériser les éléments d'interconnexion, les services, les serveurs et les équipements terminaux nécessaires	✓
Caractériser les éléments permettant d'assurer la qualité et la sécurité des services	

Proposition d'une solution d'infrastructure

Compétences	Acquis
Recenser les modifications et/ou les acquisitions nécessaires à la mise en place d'une solution d'infrastructure compatible avec le budget et le plann	
Caractériser les solutions d'interconnexion utilisées entre un réseau et d'autres réseaux internes ou externes à l'organisation	

Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure

Compétences	Acquis
Concevoir une maquette de la solution	✓
Construire un prototype de la solution	
Préparer l'intégration d'un composant d'infrastructure	

Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure

Compétences	Acquis
Caractériser des solutions de sécurité et en évaluer le coût	
Proposer une solution de sécurité compatible avec les contraintes techniques, financières, juridiques et organisationnelles	
Décrire une solution de sécurité et les risques couverts	

Installation d'une solution d'infrastructure

Installation et configuration d'éléments d'infrastructure

Compétences	Acquis
Installer et configurer un élément d'interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur	
Installer et configurer un élément d'infrastructure permettant d'assurer la continuité de service, un système de régulation des éléments d'infrastructure	
Installer et configurer des éléments de sécurité permettant d'assurer la protection du système informatique	

Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes

Compétences	Acquis
Élaborer une procédure de remplacement ou de migration respectant la continuité d'un service	
Mettre en œuvre une procédure de remplacement ou de migration	

Mise à jour de la documentation technique d'une solution d'infrastructure

Compétences	Acquis
Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour	
Mettre à jour la documentation	

Administration et supervision d'une infrastructure

Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux

Compétences	Acquis
Installer et configurer des éléments d'administration sur site ou à distance	

Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs, de services et d'équipements terminaux

Compétences	Acquis
Administrer des éléments d'infrastructure sur site ou à distance	

Planification des sauvegardes et gestion des restaurations

Compétences	Acquis
Installer et configurer des outils de sauvegarde et de restauration	
Définir des procédures de sauvegarde et de restauration	
Appliquer des procédures de sauvegarde et de restauration	

Gestion des identités et des habilitations

Compétences	Acquis
Identifier les besoins en gestion d'identité permettant de protéger les éléments d'une infrastructure	
Gérer des utilisateurs et une structure organisationnelle	
Affecter des droits aux utilisateurs sur les éléments d'une solution d'infrastructure	

Automatisation des tâches d'administration

Compétences	Acquis
Repérer les tâches d'administration à automatiser	
Concevoir, réaliser et mettre en place une procédure d'automatisation	

Gestion des indicateurs et des fichiers d'activité

Compétences	Acquis
Installer et configurer les outils nécessaires à la production d'indicateurs d'activité et à l'exploitation de fichiers d'activité	
Assurer la confidentialité des informations collectées et traitées	

Conception et réalisation d'une solution applicative

Proposition d'une solution applicative

Compétences	Acquis
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	✓

Conception ou adaptation de l'interface utilisateur d'une solution applicative

Compétences	Acquis
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	✓

Conception ou adaptation d'une base de données

Compétences	Acquis
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	✓
Manipuler les données liées à la solution applicative à travers un langage de requête	✓

Définition des caractéristiques d'une solution applicative

Compétences	Acquis
Recenser et caractériser les composants existants ou à développer utiles à la réalisation de la solution applicative dans le respect des budgets et pl	✓

Prototypage de composants logiciels

Compétences	Acquis
Choisir les éléments de la solution à prototyper	
Développer un prototype	
Valider un prototype	

Gestion d'environnements de développement et de test

Compétences	Acquis
Mettre en place et exploiter un environnement de développement	✓
Mettre en place et exploiter un environnement de test	✓

Développement, utilisation ou adaptation de composants logiciels

Compétences	Acquis
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	

Réalisation des tests nécessaires à la validation d'éléments adaptés ou développés

Compétences	Acquis
Élaborer et réaliser des tests unitaires	
Mettre en évidence et corriger les écarts	

Rédaction d'une documentation technique

Compétences	Acquis
Produire ou mettre à jour la documentation technique d'une solution applicative et de ses composants logiciels	✓

Rédaction d'une documentation d'utilisation

Compétences	Acquis
Rédiger la documentation d'utilisation, une aide en ligne, une FAQ	✓
Adapter la documentation d'utilisation à chaque contexte d'utilisation	✓

Maintenance d'une solution applicative

Analyse et correction d'un dysfonctionnement, d'un problème de qualité de service ou de sécurité

Compétences	Acquis
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	✓

Adaptation d'une solution applicative aux évolutions de ses composants

Compétences	Acquis
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	

Réalisation des tests nécessaires à la mise en production d'éléments mis à jour

Compétences	Acquis
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	

Mise à jour d'une documentation technique

Compétences	Acquis
Repérer les éléments de la documentation à mettre à jour	
Mettre à jour une documentation	

Gestion des configurations

Mise en place d'une gestion de configuration

Compétences	Acquis
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	

Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

Compétences	Acquis
Renseigner les événements relatifs au cycle de vie d'un élément de la configuration	
Actualiser les caractéristiques des éléments de la configuration	

Suivi d'une configuration et de ses éléments

Compétences	Acquis
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	

Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)

Compétences	Acquis
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	

Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration

Compétences	Acquis
Vérifier un plan d'amortissement	
Apprécier la valeur actuelle d'un élément de configuration	

Évaluation d'un investissement informatique

Compétences	Acquis
Renseigner les variables d'une étude de rentabilité d'un investissement	
Caractériser et prévoir les investissements matériels et logiciels	

Gestion des compétences

Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

Compétences	Acquis
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	

Veille technologique

Compétences	Acquis
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	✓

Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

Compétences	Acquis
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	✓

Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

Compétences	Acquis
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	✓

Situation Obligatoires

Première situation obligatoire

Compétences	Acquis
Participation à un projet d'évolution d'un SI (solution applicative et d'infrastructure portant prioritairement sur le domaine du candidat)	✓

Deuxième situation obligatoire

Compétences	Acquis
Prise en charge d'incidents et de demandes d'assistance liés au domaine de spécialisation du candidat	✓

Troisième situation obligatoire

Compétences	Acquis
Elaboration de documents relatifs à la production et à la fourniture de service	✓

Quatrième situation obligatoire

Compétences	Acquis
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 une mét	✓