

## 1 Support et mise à disposition de services informatiques

---

### 1.1 Gestion du patrimoine informatique

- Recenser et identifier les ressources numériques
- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service
- Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique
- Gérer des sauvegardes
- Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques

### 1.2 Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

### 1.3 Développement de la présence en ligne de l'organisation

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

### 1.4 Travail en mode projet

- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités
- Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

### 1.5 Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique

- Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service
- Déployer un service
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service

### 1.6 Organisation de son développement professionnel

- Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel
- Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle
- Gérer son identité professionnelle
- Développer son projet professionnel

## 2 Administration des systèmes et des réseaux

---

### 2.1 Conception d'une solution d'infrastructure

- Analyser un besoin exprimé et son contexte juridique
- Étudier l'impact d'une évolution d'un élément d'infrastructure sur le système informatique
- Élaborer un dossier de choix d'une solution d'infrastructure et rédiger les spécifications techniques
- Choisir les éléments nécessaires pour assurer la qualité et la disponibilité d'un service
- Maquetter et prototyper une solution d'infrastructure permettant d'atteindre la qualité de service attendue
- Déterminer et préparer les tests nécessaires à la validation de la solution d'infrastructure retenue

### 2.2 Installation, test et déploiement d'une solution d'infrastructure réseau

- Installer et configurer des éléments d'infrastructure
- Installer et configurer des éléments nécessaires pour assurer la continuité des services
- Installer et configurer des éléments nécessaires pour assurer la qualité de service

- Rédiger ou mettre à jour la documentation technique et utilisateur d'une solution d'infrastructure
- Tester l'intégration et l'acceptation d'une solution d'infrastructure
- Déployer une solution d'infrastructure

### 2.3 Exploitation, dépannage et supervision d'une solution d'infrastructure réseau

- Administrer sur site et à distance des éléments d'une infrastructure
- Automatiser des tâches d'administration
- Gérer des indicateurs et des fichiers d'activité des éléments d'une infrastructure
- Identifier, qualifier, évaluer et réagir face à un incident ou à un problème
- Évaluer, maintenir et améliorer la qualité d'un service

## 3 Cybersécurité des services informatiques

### 3.1 Protection des données à caractère personnel

- Recenser les traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation
- Identifier les risques liés à la collecte, au traitement, au stockage et à la diffusion des données à caractère personnel
- Appliquer la réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel
- Sensibiliser les utilisateurs à la protection des données à caractère personnel

### 3.2 Préservation de l'identité numérique de l'organisation

- Protéger l'identité numérique d'une organisation
- Déployer les moyens appropriés de preuve électronique

### 3.3 Sécurisation des équipements et des usages des utilisateurs

- Informer les utilisateurs sur les risques associés à l'utilisation d'une ressource numérique et promouvoir les bons usages à adopter
- Identifier les menaces et mettre en œuvre les défenses appropriées
- Gérer les accès et les privilèges appropriés
- Vérifier l'efficacité de la protection

### 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

- Caractériser les risques liés à l'utilisation malveillante d'un service informatique
- Recenser les conséquences d'une perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité
- Identifier les obligations légales qui s'imposent en matière d'archivage et de protection des données de l'organisation
- Organiser la collecte et la conservation des preuves numériques
- Appliquer les procédures garantissant le respect des obligations légales

### 3.5 Cyber sécurisation d'une infrastructure réseau, d'un système, d'un service

- Participer à la vérification des éléments contribuant à la sûreté d'une infrastructure informatique
- Prendre en compte la sécurité dans un projet de mise en œuvre d'une solution d'infrastructure
- Mettre en œuvre et vérifier la conformité d'une infrastructure à un référentiel, une norme ou un standard de sécurité
- Prévenir les attaques
- Détecter les actions malveillantes
- Analyser les incidents de sécurité, proposer et mettre en œuvre des contre-mesures