|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 – Support et mise à disposition des services informatiques** | |
| **Finalité métier :** Vous exercez des activités de support et de mise à disposition de services informatiques pour répondre aux besoins d’une organisation cliente.  Votre contexte de travail nécessite de mener une veille informationnelle et technologique en prenant en compte les aspects humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez pour le compte d’une entreprise de services du numérique qui intervient auprès de différentes entreprises clientes pour assurer des missions d’assistance informatique de premier niveau. |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.5 Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique – Développement d’applications Semestres 1 - 2** | |
| **Finalité métier :** Travailler cette compétence vous amène à rendre disponible un nouveau service numérique aux utilisateurs, connaissant le contexte et les objectifs d’une organisation cliente et les attentes des parties prenantes. Le choix du service à mettre en place ainsi que l’ampleur du déploiement déterminent la complexité du projet. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez dans une entreprise de services numériques (ESN) qui accompagne ses clients dans la mise en œuvre de solutions digitales et mobiles depuis leur conception jusqu’à leur intégration dans le système d’information du client. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 A1 D** | **Participer au déploiement des applications, à la qualité technique des livrables et assurer la formation des utilisateurs Semestre 1** | | | | | |
| 6 h | Intégrée ou intégré au sein des équipes projets d’un de vos clients, vous participez au déploiement des applications, à leur validation technique et à leur mise en production. Vous assistez les utilisateurs dans la prise en main des nouvelles solutions logicielles mises en place. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service * Réaliser les tests d’intégration et d’acceptation d’un service * Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d’un service | Savoirs technologiques   * Principes d’architecture d’un service * Services et protocoles réseaux standards et de base. * Service informatique : prestations, moyens techniques, rôle des parties prenantes. * Techniques et outils de déploiement des services informatiques. * Techniques et outils de test des services informatiques. | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur. * Un rapport de test du service est produit. * Les outils de test sont utilisés de manière appropriée. * Un support d’information est disponible. * Les modalités d’accompagnement sont définies. | | Prérequis :  Blocs 1.1 et 1.2  Transversalité :  Blocs 1.3 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 3h | La solution applicative a été développée et son code source est disponible. On vous demande de la tester en environnement de préproduction en utilisant les mêmes outils que ceux qui sont prévus en production. Vous disposez d’un compte pour accéder au code source de l’application.   1. Installer l’environnement technique de préproduction. 2. Tester l’installation des services applicatifs de l’environnement de préproduction. 3. Installer et configurer un service de transfert de fichiers (recherche internet). 4. Tester le service. 5. Installer et configurer le logiciel de gestion de versions de code utilisé par l’équipe. 6. Tester l’accès au code source de l’application. 7. Appliquer la procédure de déploiement manuel fourni par l’équipe. | | * Fiches de savoirs techniques sur les architectures applicatives, la virtualisation et les commandes de base du réseau. * Environnement technique de test semblable à celui de la production (machines virtuelles). * Paramètres nécessaires au déploiement du service par le service de transfert de fichiers. * Paramètres d’accès au dépôt collaboratif. * Procédure de déploiement manuel de l’application. * Code source de l’application à déployer. | | * Environnement technique de préproduction installé et opérationnel. * Application déployée depuis le poste de développement. * Service de transfert des fichiers de l’application opérationnel. * Ticket d’incidents éventuels liés à l’installation de l’environnement ou au déploiement de l’application renseigné et partagé avec les membres de l’équipe, via un logiciel de gestion d’incidents ou tout autre outil numérique. * Rapport des tests réalisés. * Procédure de déploiement mise à jour. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Les données manipulées dans l’application étaient fournies de manière statique alors qu’en production, elles sont accessibles depuis une base de données.   1. Récupérer le code source de l’application mis à jour dans le dépôt collaboratif. 2. Redéployer l’application dans l’environnement de préproduction. 3. Tester l’application déployée. | | * Fiches de savoirs techniques sur les architectures applicatives, la virtualisation. * Environnement technique de test semblable à celui de la production (machines virtuelles). * Code source de l’application à déployer. | | * Application déployée depuis le poste de développement. * Rapport des tests réalisés. | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Avant le déploiement de l’application en production, les membres de l’équipe qualité ont établi un plan de tests pour vérifier la couverture des exigences.   1. Exécuter le plan de tests d’acceptation. 2. Etablir un bilan des tests pour l’équipe de développement. 3. Corriger les anomalies éventuelles selon votre niveau d’expertise. | | * Fiches de savoirs techniques sur les architectures applicatives, la virtualisation et typologies de tests. * Environnement technique de production (il est possible d’utiliser les mêmes machines virtuelles dans ce scénario). * Application livrée. * Plan de tests | | * Rapport des tests d’acceptation réussis * Compte-rendu détaillé des anomalies détectées (scénario produisant l’anomalie, attente de l’utilisateur, illustration visuelle du problème…) * Tableau de suivi des anomalies partagé aux équipes qualité et de développement : état (en cours de résolution, corrigé, fermé), description et date de la correction, auteur de la correction. | |
| **Séance 4** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1 h | L’application est opérationnelle et déployée en production. On vous demande d’accompagner les utilisateurs dans la prise en main de ses fonctionnalités et de répondre à leurs questions récurrentes.   1. Rédiger une documentation des fonctionnalités qui vous sont demandées. 2. Rédiger des modes opératoires ciblés et pratiques pour les questions récurrentes. | | * Application déployée et accessible * Liste des fonctionnalités à documenter * Liste des questions récurrentes (ou FAQ) | | * Documentation d’utilisation des nouvelles fonctionnalités de l’application. * Modes opératoires des questions récurrentes. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 A2 D** | **Migrer une application CMS dans le *cloud* Semestre 2** | | | | | |
| 3 h | Votre nouvelle mission au sein de votre entreprise consiste à installer un CMS chez un client et à former ses équipes à la prise en main de l’administration du site. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service * Réaliser les tests d’intégration et d’acceptation d’un service * Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d’un service | Savoirs technologiques   * Principes d’architecture d’un service * Services et protocoles réseaux standards et de base. * Service informatique : prestations, moyens techniques, rôle des parties prenante. * Techniques et outils de déploiement des services informatiques. * Techniques et outils de test des services informatiques. | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur. * Un rapport de test du service est produit. * Les outils de test sont utilisés de manière appropriée. * Un support d’information est disponible. * Les modalités d’accompagnement sont définies. | | Prérequis :  Blocs 1.1 et 1.2.  Abonnement chez un fournisseur *cloud*.  Blocs 1.3 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1 h | Votre client a choisi son système de gestion de contenu (CMS). Il travaille dans un environnement Linux.   * Installer et configurer le CMS. | | * Fiches de savoirs techniques sur les fonctionnalités d’un système de gestion de contenu. * Tutoriel d’installation du CMS. | | .   * CMS installé et configuré dans l’environnement du client. * Test d’installation. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1 h | Le gestionnaire de communautés (Community Manager) sera l’administrateur du CMS. Il vous demande donc de l’assister dans la prise en main de certaines tâches d’administration du CMS.   1. Rédiger les fiches procédures pour réaliser les tâches demandées. 2. Créer le profil utilisateur du gestionnaire de communautés. 3. Créer d’autres profils de test. | | * Fiches de savoirs techniques sur les fonctionnalités d’un système de gestion de contenu. * Diagramme des tâches souhaitées : gestion des utilisateurs, sauvegarde/restauration, migration du site local au site hébergé. | | * Fiches procédures des tâches d’administration du site. * Tests des profils créés (authentification, droits attribués). | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1 h | Votre client souhaite migrer son site web chez un fournisseur *cloud*.   * Effectuer la migration du site web chez le fournisseur *cloud*. | | * Fiches de savoirs techniques sur les fonctionnalités d’un système de gestion de contenu. * Fiches de savoirs techniques sur le *Cloud*. * Informations de configuration. * Didacticiel de migration. | | * Site hébergé dans le *cloud*. * Test d’accès au site web. * Nom de domaine transféré vers la solution *cloud* | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.5 B2 D** | **Participer à l’intégration et au déploiement d’applications dans le *cloud* Semestre 2** | | | | | |
| 3h | Beaucoup de vos clients exécutent leurs applications dans le nuage informatique (*cloud computing*). Vous participez, au sein d’une équipe agile de développeurs, au processus d’intégration et de déploiement de ces applications dans le nuage pour permettre à vos clients de tester leur application à distance dès qu’une nouvelle fonctionnalité est implémentée. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalités** |
| * Déployer un service. * Réaliser les tests d’intégration et d’acceptation d’un service | Savoirs technologiques   * Principes d’architecture d’un service * Services et protocoles réseaux standards et de base. * Techniques et outils de déploiement des services informatiques. * Techniques et outils de test des services informatiques. | | * Le service déployé est opérationnel et donne satisfaction à l’utilisateur. * Un rapport de test du service est produit. * Les outils de test sont utilisés de manière appropriée. * Un support d’information est disponible. * Les modalités d’accompagnement sont définies. | | Prérequis :  Blocs 1.1 et 1.2  Abonnement chez un fournisseur *cloud*  Transversalité :  Blocs 1.3 |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2 h | Votre équipe a fini un nouveau sprint d’un récit d’utilisateur d’une application web d’un client.   1. Tester l’application dans l’environnement local de test. 2. Configurer et tester l’environnement dans le *cloud* (machines virtuelles, base de données…). 3. Déployer l’application dans le *cloud*. 4. Tester l’application déployée dans le *cloud* dans l’environnement de test. 5. Tester l’application déployée dans l’environnement de production. 6. Publier l’application (*mapping* DNS) 7. Supprimer les ressources après test du client. | | * Fiches de savoirs techniques sur les fonctionnalités du *cloud*. * Outil de gestion de versions d’une application. * Environnement technique local opérationnel (serveur de base de données). * Paramètres de configuration du serveur local et distant (authentification, base de données de test …). * Tutoriel de déploiement d’une application dans le *cloud*. | | .   * Application déployée et testée par le responsable de produit. * Rapport des tests d’acceptation. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1 h | Le processus d’intégration et de déploiement est chronophage.   1. Analyser les tâches du processus et repérer celles qui peuvent être automatisées ou regroupées dans un script. 2. Effectuer une recherche sur les plateformes existantes qui permettent d’accélérer le déploiement d’applications. | | * Tutoriel de déploiement d’une application dans le *cloud*. | | * Cycle de vie des applications. * Cycle de déploiement. * Exemple de script d’automatisation. * Exemple de fichiers de configuration. * Comparatif synthétique des plateformes de déploiement d’applications. | |