



TECHNICIEN/NE SUPPORT INFORMATIQUE RESEAUX & TELECOMMUNICATIONS

Validation possible à l'issue de la formation du **titre niveau III : TSSI ou TSRIT** Durée : selon planning

Objectifs :

- Installer, configurer et maintenir les postes de travail et les serveurs
- Assurer le bon fonctionnement du réseau local et des connexions internet
- Apporter une assistance technique aux clients et aux utilisateurs
- Définir une architecture réseaux et la mettre en place, tout en appliquant une stratégie de sécurité.
- Exploiter les réseaux informatiques et de télécommunications
- Implémenter et administrer un serveur informatique
- Implémenter et déployer les systèmes et réseaux informatiques
- Mettre en place des solutions techniques adaptées

Public & Pré-requis :

Formation «tous publics» pour personne ayant déjà une expérience en informatique (maintenance, dépannage, etc...), ayant de bonnes capacités d'abstraction, des facilités dans l'expression écrite et orale et qualités relationnelles et des bases en anglais. Savoirs être professionnels : ponctualité, assiduité, autonomie

Moyens Pédagogiques :

Les stagiaires disposent tous individuellement d'un PC de configuration matérielle récente performante (min. : Intel Core i3, 4 Go DDR et 500 Go HDD) équipé de suites logicielles actualisées, avec écrans plats et connexion ADSL. Des supports pédagogiques et documentations peuvent être remis à l'issue de la formation

Modalités d'évaluation :

Evaluation de positionnement puis évaluations formatives réalisés régulièrement en fin de séquences et modules.

Validation & Certification :

2 Titres professionnels de niveau III peuvent être présentés en fin de parcours : **TECHN. SUP. RESEAUX INF. & TELECOMS** ou **TECHN. SUP. SUPPORT INF.** Examen sur 2 j. à l'ADRAR



ADRAR FORMATION (siège social)
Parc technologique du canal
Rue Irène Joliot-Curie
31520 RAMONVILLE ST AGNE
Tél. : 05 62 19 20 80 - Fax. : 05 62 19 20 99
WEB : www.adrar-formation.com
EMAIL : adrarinfo@adrar-formation.com



Contenu détaillé & Progression pédagogique :

Filière métiers du Numérique (Développement, Support, Maintenance, Systèmes & Réseaux)

LE METIER DE TECHNICIEN/NE EN RESEAUX INFORMATIQUES & TELECOMMUNICATIONS

Le/la technicien/ne supérieur/e en réseaux informatiques et télécommunications met en service des équipements et des logiciels de réseaux informatiques et de télécommunications. Il/elle effectue les mises à jour et intervient pour la maintenance préventive, diagnostique et assure la résolution d'incidents jusqu'à leur clôture en enrichissant la base de connaissances de l'entreprise.

Après analyse du cahier des charges, il/elle assure l'intégration, l'installation, la mise en service, la sécurisation, le dépannage, la maintenance des matériels et les mises à jour des configurations des systèmes réseaux et télécommunications.

Il/elle administre et surveille le réseau à l'aide de logiciels de supervision ou d'outils de remontée d'alarmes. En cas de dysfonctionnement du réseau, il/elle utilise des outils d'analyse pour en identifier l'origine et dépanne ou met en place des solutions de contournement pour ne pas perturber la production.

MAINTENANCE SUPPORT SYSTEMES & RESEAUX

- **Bases fondamentales de l'informatique et des réseaux**
- **Support système & maintenance des accès utilisateurs**
- **Intervention et support informatique en centre de services informatiques et numériques**
Assister les utilisateurs de bureautique
Préparer ou remettre en état un équipement informatique
Installer et configurer un poste de travail informatique
Assurer les mises à jour logicielles d'un équipement informatique
Diagnostiquer et résoudre le dysfonctionnement d'un équipement informatique
Sécuriser un équipement informatique et ses données
Assister en centre de services informatiques et numériques
Apporter un support technique dans un contexte commercial
Assister les utilisateurs d'informatique mobile
Traiter un incident et participer au suivi du parc
- **Intervention et support sur les accès et services de réseaux numériques auprès des entreprises et des particuliers**
Intervenir sur une infrastructure réseau
Installer et configurer un service réseau
Intervenir sur un annuaire réseau et son environnement
Déployer des applications et personnaliser les postes client
Mettre en oeuvre un accès haut débit et la téléphonie sur IP
Diagnostiquer et résoudre un dysfonctionnement d'accès à un réseau
- **Conception des infrastructures réseaux**
- **Support réseau des accès utilisateurs**
- **Intervention et support sur systèmes, serveurs et réseaux**
Administrer et dépanner un serveur
Automatiser des tâches à l'aide de scripts
Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise
Utiliser un outil de gestion d'environnements virtuels
Intervenir sur :
- une infrastructure de réseau TCP/IP et réseau sécurisé
- un service d'annuaire de réseau
- un serveur de clients légers
- un système de messagerie informatique
- une architecture n-tiers
Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client
Assurer sa veille technologique en informatique

TELEPHONIE & RESEAUX HÉTÉROGÈNES INTERCONNECTÉS

- **Les services de la téléphonie**
- **Téléphonie sur IP (VoIP), architectures et solutions**
- **Intervention et support en téléphonie**
Installer et configurer un terminal de téléphonie
Affecter des numéros de téléphone aux usagers de l'entreprise
Participer à la définition, à la gestion et au suivi des contrats de service passés avec les prestataires (installateurs et opérateurs de télécommunications)
Utiliser les différents types d'annuaire
Assister les utilisateurs
- **Intervention sur des réseaux Hétérogènes interconnectés**
A l'aide de la documentation technique fournie par le constructeur, mise en oeuvre des ensembles de réseaux et présentation du travail réalisé
Interconnexions de réseaux hétérogènes
Mise en oeuvre des routeurs et passerelles
Participation au développement de projets
Mise en place des parties de projets

Ce parcours de formation comporte 2 périodes de stage et intègre l'ensemble des compétences liées aux CCP des titres professionnels **TSSI (niveau III) et TSRIT (niveau III)**. En fin de parcours, il est possible de présenter l'un ou l'autre des examens. Il est recommandé de suivre l'ensemble des modules proposés quel que soit le TP envisagé ou choisi.