

BAC + 2 Formation Technicien Supérieur de Support en Informatique (T2SI)

Cours dispensés en Anglais

Validation :

- [Titre professionnel](#) de niveau III : “Technicien Supérieur de Support en Informatique”

Public concerné :

A partir de Bac ou Bac Professionnel informatique ou technique avec une expérience informatique.

Pré-requis techniques :

- Connaissances de base en micro-informatique
- Connaissance en anglais (lire, comprendre des textes courts, poser des questions simples sans trop d'hésitation et exprimer des opinions)

Qualités personnelles attendues :

- Bonnes capacités d'abstraction, facilité dans l'expression écrite et orale (rédaction de rapports d'intervention et présentation de documents), qualités relationnelles (écoute, sens du contact), adaptabilité au changement.

Objectifs :

A l'issue de cette formation, le Technicien Supérieur de Support en Informatique doit être capable de :

- dépanner ou faire dépanner des systèmes informatiques,
- apporter une solution à des utilisateurs ou à des professionnels de l'informatique
- les demandes ont pour origine des incidents, des problèmes ou des besoins d'évolution dans les domaines de la bureautique, des systèmes d'exploitation, des serveurs, des infrastructures réseau et des applications informatiques transverses.

Débouchés :

Offres correspondantes aux codes ROME suivants :

- [M1801](#) : Administration de systèmes d'information
- [I1401](#) : Maintenance informatique et bureautique

Autres appellations de l'emploi-type :

Support technique, Technicien de hotline, Technicien de help-desk, Technicien de maintenance, Technicien en téléassistance, Technicien micro réseaux, Technicien informatique.

PROGRAMME DE LA FORMATION :

Partie I - Intervenir et assister à distance en centre de services informatiques

- Bases de ITIL V3
- Support matériel
- Technologie des réseaux
- Installation et configuration de postes clients
- Déploiement et Virtualisation
- Logiciels de bureautique
- Outils du Service Desk

Partie II - Intervenir et assister sur les systèmes et les réseaux informatiques

- Routage et commutation
- Installer et administrer un serveur informatique sous Windows
- Installer et administrer un serveur informatique sous Linux
- Scripts
- Mise en situation professionnelle : dépanner un réseau informatique

Partie III - Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses

- Mettre en place une infrastructure sécurisée Intranet/Internet
- Dépanner un serveur de messagerie
- Dépanner un serveur de base de données
- Mise en situation professionnelle : dépanner des applications informatiques transverses

Partie IV – Stage en entreprise