

# Technicien Supérieur de Support en Informatique

## T.S.S.I.

<p><b>PUBLIC</b> Niveau IV ou équivalent Expérience professionnelle d'au moins 12 mois</p>	<p><b>DUREE</b> 1260 heures dont 315 en entreprise Septembre 2009 – Juin 2010</p>
<p><b>STATUT</b> Demandeur d'emploi Formation financée par le Conseil Régional</p>	<p><b>VALIDATION</b> <b>Titre Professionnel de niveau III</b></p>

### OBJECTIF

#### Le technicien supérieur de support en informatique :

- Intervient à distance ou sur site pour répondre aux demandes techniques émises par les utilisateurs.
- Gère l'ensemble des matériels et équipements d'un parc informatique.
- Conçoit et corrige les procédures de déploiement d'infrastructure ou d'applications
- Assiste les utilisateurs et les clients afin d'assurer la continuité des services.

### PROGRAMME

#### 3 certificats de compétences :

- **Intervenir et assister à distance en centre de services informatiques**

Assister les utilisateurs dans un environnement informatique et numérique  
Configurer et mettre à jour un poste de travail informatique  
Traiter un incident dans un centre de services  
Proposer et mettre en œuvre des solutions d'équipements et de services  
Participer au suivi de parc et à la gestion des configurations informatiques  
Mettre en œuvre et maintenir des machines virtuelles

- **Intervenir et assister sur les systèmes et les réseaux informatiques**

Intervenir sur une infrastructure de réseau TCP/IP  
Intervenir sur une infrastructure de réseau sécurisé  
Télé administrer et dépanner un serveur  
Intervenir sur un service d'annuaire de réseau  
Automatiser des tâches à l'aide de scripts  
Déployer des postes de travail sur un réseau d'entreprise  
Contribuer à la gestion des problèmes informatiques

- **Intervenir et assister sur les applications informatiques transverses**

Intervenir sur un système de messagerie informatique  
Intervenir sur un serveur de base de données  
Identifier un dysfonctionnement dans une architecture distribuée  
Suivre les indicateurs de qualité de service et la relation client  
Organiser et développer la veille technologique en informatique  
Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique

