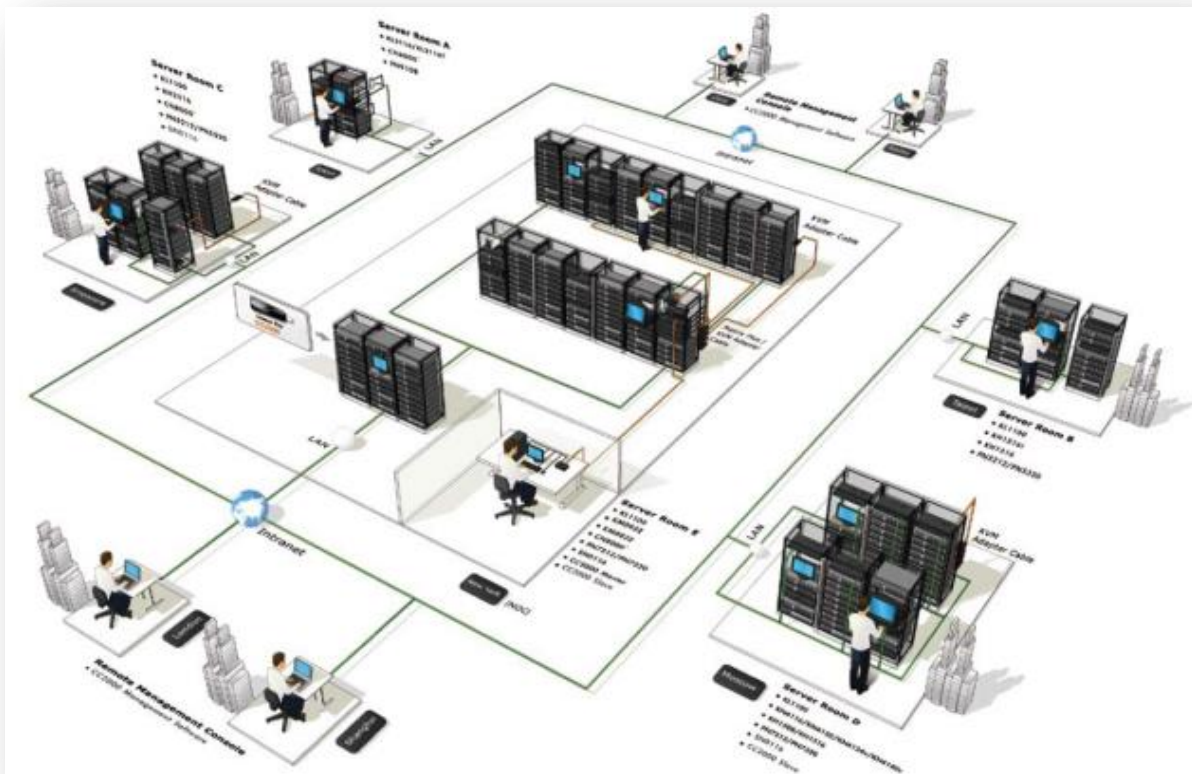


# Technicien(ne) Supérieur(e) de Gestion d'Environnements Informatiques

CCP1 (TSGERI)

(Exploiter et administrer les postes de travail, les serveurs et les réseaux)

*Se familiariser avec l'environnement technique des entreprises qui recrutent.*



## PLAN DE COURS DETAILLE

FILIERE METIER 35 jours (245 heures) :

- ADMINISTRATION SYSTEME & RESEAU
- GESTION ET RESOLUTION D'INCIDENTS
- ASSISTANCE AUX UTILISATEURS
- PROGRAMMATION SHELL
- ANGLAIS INFORMATIQUE

**PRESENTATION** : Ce cours introduit le concept permettant de comprendre de manière globale Le fonctionnement des environnements Informatiques des grandes entreprises. Il permet de se familiariser avec les différents outils qui maintiennent en condition opérationnelle l'ensemble de l'infrastructure liée à l'exploitation informatique, son administration et son évolution système et réseau.

**LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS :**

## Exploiter et administrer les postes de travail, les serveurs et les réseaux

- **Installer et configurer un poste de travail**
- **Installer et configurer un serveur**
  - ✓ Installer un système d'exploitation
  - ✓ Installer les mises à jour applicatives et systèmes

**Exploiter et gérer le réseau local**

- ✓ Connexion physique d'un nouveau poste de travail au parc informatique existant
- ✓ Paramétrage réseau du nouveau poste de travail en fonction du plan d'adressage en vigueur
  
- **Exploiter et gérer les infrastructures de télécommunication**
  
- **Assister, conseiller et former les utilisateurs**
  - ✓ Prise en charge et résolution des incidents systèmes, réseaux, applicatives et matériels
- **Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique**
  - ✓ Comprendre la terminologie technique anglaise de l'environnement informatique
  - ✓ Comprendre les messages d'erreur en anglais afin de résoudre les incidents
  
- **Suivre dans un service informatique l'ordonnancement des programmes informatiques.**
  - ✓ Lancer une session de l'outil d'ordonnancement.
  - ✓ Surveiller les traitements informatiques en cas d'échec ou de non démarrage.
  - ✓ Analyser les journaux et les logs en cas d'anomalie.
  - ✓ Tracer les incidents via la création d'un ticket d'incident.
  - ✓ Résoudre les incidents ou affecter les incidents aux services concernés selon procédures en vigueur.
  
- **Produire un script Shell, le modifier, l'exécuter sur un serveur local ou à distance**
- **Appréhender la gestion des incidents pour obtenir une vraie valeur ajoutée lors d'un entretien d'embauche en se distinguant des personnes sans expérience qui sortent de l'école.**

**PUBLIC :**

- Aux responsables informatiques souhaitant former des nouveaux techniciens supérieures en informatiques dans le cadre d'un plan de recrutement.
- Demandeur d'emploi désirant intégrer un poste en exploitation informatique.
- Salarié désirant renforcer ses compétences en maîtrisant les principaux outils et commandes systèmes & réseaux utilisés en exploitation informatiques

**PRE-REQUIS :**

Les stagiaires doivent avoir un niveau de compréhension convenable pour suivre la formation.

**METHODE D'ENSEIGNEMENT :**

Cours dispensé par un formateur spécialisé en informatique.

**DUREE** : 35 Jours

**TRAVAUX PRATIQUES :**

Ce cours comporte des travaux pratiques et des mises en situation réelles susceptibles d'être rencontrées dans un environnement informatique en milieu professionnel.

## **CONTENU DU STAGE :**

### **L'environnement informatique : (25 jours)**

- **Pratique et utilisation des serveurs**
  - Les principes généraux
  - Les commandes de base
  - La gestion de fichiers
  - La génération des noms de fichiers
  - La redirection d'entrées / sorties
  - Les commandes de gestion des processus
  
- **La programmation Shell**
  - Le Shell : concept de base
  - L'environnement utilisateur
  - Les alias
  - Les variables
  - Les commandes « test », les instructions « if » et « case »
  - Les boucles, les instructions « for », « while », « until »
  - Extraction et classement de données sur des fichiers
  
- **L'éditeur vi**
  - Description
  - Le mode normal
  - Le mode insertion
  - Le mode de remplacement
  
- **les principales actions d'administration systèmes et réseau**
  - Principe de base de l'administration du système
  - Les répertoires importants pour l'administrateur
  - Gestion de l'espace disque
  - Démarrage de système
  - Gestion des utilisateurs
  - Sauvegarde des données
  - Intégrité du système de fichiers
  - L'administration réseau

### **Gestion des incidents des environnements Informatiques (5 jours)**

- **Le service du pilotage**
  - Organisation.
  - Prise en main des consignes lors des changements d'équipes
  - Vérifications et Contrôles du matin-journée-nuit
  - Surveillance des outils de supervision et des outils d'ordonnancement
  - Création, suivi et clôture des fiches d'incidents
  - Astreintes

- **Les outils de supervision**
  - Introduction de Tivoli Entreprise console
  - Introduction de HP OpenView Network
  - Introduction de BMC Patrol
  - Description de l'architecture de la solution de monitoring
  - Les éléments monitorés : Supervision OS, réseau, applications, matériel, etc
  - Les différents niveaux de criticité
  - Procédure de prise en charge des remontées d'alarmes
  
- **Les logiciels de suivi d'incidents**
  - Reporting Asset Center // Reporting Service Center Pérégrine
  - Impact des incidents sur les applications sensibles
  - SLA Service Level Agreement Accord de qualité de service
  - FNC : fiche de non-conformité
  - FAQ : fiche d'amélioration qualité
  
- **Les outils d'ordonnancement**
  - Introduction à Autosys // Introduction à Maestro // Introduction à ControlM
  - Vérifications des conditions de démarrage
  - Relance exceptionnelle de traitement informatique
  - Désactiver ou réactiver la planification d'un traitement informatique
  - Débloquent une chaîne de traitement en passant un sous traitement de l'état KO à succès
  - Analyse des remontées d'alarmes et leurs impacts sur la production informatique
  - Prise en main et résolution des incidents
  
- **Anglais : (2 jours)**
  - Anglais technique
  - Comprendre et résoudre les messages d'erreurs des incidents
  
- **Technique de recherche d'emploi : (3 jours)**
  - Aide à la Mise à jour du Curriculum Vitae et aide à la valorisation du parcours
  - Mise à disposition du matériel téléphonique et Informatique

**DEBOUCHES** : les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- ❖ Technicien d'exploitation
- ❖ Pilote d'exploitation
- ❖ Analyste d'exploitation
- ❖ Administrateur système et réseau

**FINANCEMENT** : Formation éligible CPF

**RENSEIGNEMENTS** : Zine-Eddine LAOUFI - Tél : 06 46 70 45 00 - Mail : [contact@zli.fr](mailto:contact@zli.fr)



**Z.L.I Engineering** Le Parc Scientifique de la Haute Borne 59650 Villeneuve d'Ascq  
 Siret 799 383 260 R.C.S. Lille Métropole APE 6202A  
 Tél. 06.46.70.45.00 – Fax : 09.55.34.38.86  
 Lieu de Formation : Port Fluvial, 1<sup>ère</sup> Avenue Bat F – Porte 68 - 59000 Lille