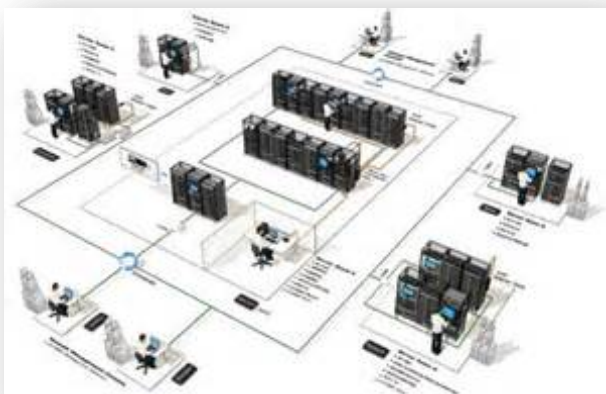


Technicien(ne) d'Exploitation Informatique

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



PLAN DE COURS DETAILLE FILIERE METIER 70jours (490 heures) :

- G.ESTION ET RESOLUTION D'INCIDENTS
- A.SSISTANCE AUX UTILISATEURS
- C.ONFIGURATION LINUX - WINDOWS
- S.CRIPTING SHELL
- A.DMINISTRATION SYSTEME
- A.DMINISTRATION APPLICATIVE

Technicien(ne) d'Exploitation Informatique

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

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.

LES OBJECTIFS PROFESSIONNELS :

- Intervenir et Assister à distance en centre de services informatiques**
 - Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques**
 - Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications**
- **Gérer les incidents et les problèmes**
 - **Configurer et mettre à jour un poste de travail Informatique**
 - **Configurer la connexion physique et logique du poste de travail informatique**
 - **Assister les utilisateurs**
 - **Utiliser l'anglais dans son activité professionnelle en informatique**
 - **être capable de suivre dans un service informatique l'ordonnancement des programmes informatiques.**
 - **Être capable de produire un script Shell, de le modifier, de l'exécuter sur un serveur local ou à distance**
 - **Administration système et applicative des serveurs**
 - **Etre garant de la Qualité du contrat de service**
 - **Assurer une veille technologique**

PUBLIC :

- Aux responsables informatiques souhaitant former des nouveaux techniciens 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 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 : 70 Jours – (490 H)

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.



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

Consulter notre offre de formation sur www.zli.fr

CONTENU DU STAGE :

CCP 1. Intervenir et Assister à distance en centre de services informatiques

L'environnement informatique :

- Installation et configuration des équipements & logiciels liés à l'infrastructure informatique
- Les différents types d'ordinateurs
- Les systèmes d'exploitation
 - Installation et mise à jour d'une distribution Linux
 - Installation de packages
 - Installation et mise à jour de Windows
 - Pratique et utilisation
- Les périphériques et Equipements réseaux

Gestion des incidents des environnements Informatiques

- **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
- **Anglais**
 - 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



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

Consulter notre offre de formation sur www.zli.fr

☐ CCP2. Intervenir et assurer le support sur les systèmes et les réseaux informatiques

▪ Les outils d'ordonnancement

- Introduction à Autosys // Introduction à Maestro // Introduction à ControlM
- Administration Système et réseau
- La programmation Shell
- L'éditeur vi
- Installation de package applicatifs
- Transfert de fichier via FTP
- Compression et archivage de dossier / fichier
- Introduction aux bases de données

☐ CCP3. Intervenir et assurer le support sur les serveurs d'applications

- Administration des serveurs d'application
- Pratique et utilisation d'outils de gestion d'environnements Virtuels
- Configuration de système de messagerie
- SLA Qualité du contrat de service (les indicateurs qualités)
- La Veille technologique

☐ Technique de recherche d'emploi :

- Aide à la Mise à jour du Curriculum Vitae et aide à la valorisation du parcours
- Mise à disposition du matériel téléphonique et Informatique



FINANCEMENT : Formation éligible CPF

(AIF) -

(OPCA)

RENSEIGNEMENTS : Zine-Eddine LAOUFI - Tél : 06 46 70 45 00 - Mail : contact@zli.fr



ZLI FORMATION |

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

Consulter notre offre de formation sur www.zli.fr