

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

200h

3 mois



Tarif pour les particuliers :

2 390 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de

compétences

Niveau 5

(Bac+2)

En partenariat académique avec Digital Campus

Maîtrisez l'essentiel de l'infrastructure IT et devenez le pilier du support utilisateur dans votre entreprise !

Cette formation vous plonge au cœur des métiers de l'informatique en vous dotant de toutes les compétences indispensables pour exploiter, sécuriser et optimiser une infrastructure IT. À travers une approche pratique et complète, vous apprendrez à gérer les incidents, administrer des réseaux et serveurs, tout en assurant un support utilisateur de qualité et en intégrant les enjeux de sécurité et de numérique responsable.

Vous serez capable de :

- Assurer un support utilisateur efficace et sécurisé via un centre de services (ITIL, GLPI, diagnostic et résolution d'incidents).
- Installer, configurer et exploiter des infrastructures réseaux et serveurs (Windows, Linux, Active Directory, DNS, DHCP, sécurité, sauvegarde).
- Paramétrer, sécuriser et maintenir la connectivité réseau (IP, Wi-Fi, téléphonie IP, commutateurs, routeurs, supervision).
- Appliquer les bonnes pratiques de sécurité, d'écologie numérique et sensibiliser les utilisateurs aux risques et à la gestion responsable.

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?

Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences



CCP "Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs" du Titre Professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 37682 par décision de France Compétences du 13/05/2023

Attestation de fin de formation &



(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Les fondamentaux de l'informatique

Écosystème et outils de l'informaticien

- L'histoire de l'informatique et d'Internet, culture générale numérique
 - Le fonctionnement d'Internet
 - Sensibilisation à la cybersécurité
 - La sensibilisation à la RGPD
 - Le guide d'hygiène informatique
 - Les éléments d'une charte de sécurité informatique
 - Les différents moyens d'authentification
 - La documentation technique
 - Communiquer sur les forums
 - Adopter une démarche de diagnostic logique et efficace
 - Créer une clé boot dans un environnement Linux
 - Assurer une veille technologique en informatique
-

Installer, configurer et déployer un poste sous Windows

- Les caractéristiques et l'installation du Poste de Travail sous Windows
 - Les caractéristiques pour Tablette/Smartphone sous Windows
 - Le paramétrage du Poste de Travail sous Windows
 - La gestion du disque dur sous Windows
 - La gestion des utilisateurs sous Windows
 - La gestion des droits NTFS sous Windows
 - La connexion réseau filaire sous Windows
 - La connexion réseau Wifi sous Windows
-

Installer, configurer et déployer un poste sous Linux

- Les caractéristiques du Poste de Travail sous Linux
 - L'installation d'un poste de travail sous Linux dans un environnement Linux
 - Le paramétrage du poste de travail sous Linux
 - La gestion du disque dur sous Linux
 - La gestion des utilisateurs sous Linux
 - La gestion des droits sous Linux
 - La connexion réseau filaire sous Linux
 - La connexion réseau Wifi sous Linux
-

Installer, configurer et déployer un poste sous Mac Os

- Les caractéristiques du poste de travail sous Mac Os
 - L'installation d'un Poste de Travail sous macOS
 - La gestion du disque dur sous Mac OS
 - La gestion des utilisateurs sous Mac OS
 - La gestion des droits HFS et APFS sous macOS
 - La connexion réseau Wifi sous Mac OS
-

Installer un logiciel de virtualisation : Virtualbox

- L'introduction à VirtualBox sous Windows
- La configuration de VirtualBox sous Windows
- L'installation d'une machine virtuelle Windows 10 sous VirtualBox
- L'installation d'une machine virtuelle Linux Ubuntu sous VirtualBox
- L'installation d'une machine virtuelle Linux Debian10 sous VirtualBox
- La configuration de VirtualBox sous Linux

- La configuration de VirtualBox sous Mac OS
-

Word - Niveau opérationnel

- Utilisation des documents Word
 - Connaissance de l'environnement Word
 - Mise en forme du texte
 - Mise en forme d'un paragraphe
 - Mise en forme d'une image
 - Saisie et modification du texte
 - Recherche dans un document
 - Les outils de gestion des visuels
 - Insertion d'objets
 - Mise en forme des objets
 - Navigation dans Word
 - Les options d'affichage
 - Mise en page d'un document
 - Mise en forme des paragraphes
 - Révision et édition d'un document
 - Référencement d'un document
 - Présentation d'un tableau
 - Gestion des objets graphiques
-

PowerPoint - Niveau opérationnel

- Environnement PowerPoint
 - Présentation PowerPoint
 - Espaces réservés
 - Les bases de la mise en forme du texte
 - Tableaux
 - Objets graphiques
 - Options de thèmes
 - Navigation
 - Options d'enregistrement et d'impression des documents
 - Options du diaporama
 - Mise en forme du texte
 - Recherche et révision de texte
 - Mise en forme des tableaux
 - Objets graphiques et animations simples
 - Personnalisation des objets graphiques
 - Options de thèmes supplémentaires
-

Excel - Niveau opérationnel

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de base
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

Exploiter l'infrastructure IT et assurer un support sécurisé aux

utilisateurs

Les bases de la gestion d'incidents et de problèmes

- L'organisation d'un centre de services
- La méthode ITIL
- L'architecture matérielle des équipements numériques
- L'architecture logicielle des équipements numériques
- Les fondamentaux du câblage réseaux
- La base des systèmes d'adressage IP
- Configurer et sécuriser un réseau sans fil
- Les principes de base téléphonie IP/SIP
- Les navigateurs web
- La communication par mail et la visioconférence
- Collaborer avec les apps Google
- Collaborer avec les apps Microsoft Office 365
- Les bonnes pratiques de sécurité
- Empreinte écologique et numérique responsable
- Les modes d'élimination des déchets

Prendre en main GLPI

- Le ticketing
- Installer GLPI sous VM Windows
- Ouvrir et clôturer un ticket sur GLPI
- Manipuler GLPI pour l'inventaire
- Manipuler GLPI pour la gestion des licences
- La pratique du vocabulaire ITIL avec GLPI

Gérer les incidents et les problèmes

- Les phases d'une intervention d'assistance
- Apporter une assistance de niveau 1 (appel entrant)
- Les techniques d'investigation au téléphone
- Utiliser un script de questionnement
- Utiliser une base de connaissance
- Dépanner un utilisateur
- Gérer des situations difficiles dans le cadre d'une relation à distance
- Rédiger des comptes rendus d'intervention

Exploiter des serveurs Windows

- Les différentes versions de windows server et leurs fonctionnalités
- Installer et configurer Windows Server
- Configurer l'administration distante du serveur
- Paramétrer des utilisateurs et des groupes

Installer et configurer un domaine ActiveDirectory

- Installer et configurer l'ActiveDirectory
- Intégrer des postes au domaine ActiveDirectory
- Identifier des objets de l'annuaire
- Créer et organiser des unités organisationnelles, utilisateurs et groupes
- Configurer les stratégies de groupe : GPO
- Sauvegarder et restaurer un annuaire ActiveDirectory

Exploiter un domaine ActiveDirectory

- La définition du Domain Name System (DNS) et de l'annuaire informatique
- Exploiter le DNS
- Exploiter le DHCP
- Configurer un service d'allocation d'adresse IP

(DHCP)

- La continuité des services de de bases AD/DNS/DHCP
- Installer un serveur de fichiers
- Configurer un serveur de fichiers
- La configuration du serveur de fichier selon le schéma AGDLP
- Paramétrer et sécuriser des partages
- La mise en œuvre de A à Z d'un cas d'une infrastructure ActiveDirectory

Exploiter des serveurs Linux

- La culture Unix/Linux et le « monde » open source
- Les familles de distributions
- Installer un serveur debian
- Les commandes de bases Linux Debian
- Gérer un système Linu
- Gérer les utilisateurs, les droits et les partages sur Linux
- Appliquer les recommandations de l'ANSSI
- Installer un serveur WEB (LNMP) de type Nginx
- Installer un serveur WEB (LAMP) de type Apache
- Sauvegarder le système
- Installer et configurer un serveur de distribution automatique
- Installer et configurer un serveur de fichiers avec Samba
- Assurer la continuité des services avec Heartbeat
- Introduction à OpenSSH
- Prendre en main à distance des serveurs Linux via openSSH

Les bases des réseaux IP

- Les protocoles de communication
- Les caractéristiques des modèles OSI, TCP et le principe d'encapsulation
- Le rôle de couche d'accès réseau et la liaison de données
- Les fondamentaux d'IPv4
- Les fondamentaux d'IPv6
- Les topologies physique et logique des réseaux
- Les équipements d'interconnexion

Paramétrer la téléphonie IP

- Les principes de base téléphonie IP/SIP
- La connexion physique/logique d'un poste téléphonique IP
- La connexion téléphonie SIP

Configurer la connectivité filaire et sans fil

- Installer et découvrir Packet Tracer
- Les principales fonctionnalités de Packet Tracer
- Configurer la sécurité des ports sous packet Tracer
- Émuler iOS Cisco sous Packet Tracer
- Configurer un commutateur sous Packet Tracer
- Mettre en œuvre la commutation en conditions réelles

Paramétrer un actif de type Routeur

- Les composants d'un routeur
- Paramétrer un routeur et un switch sous Packet Tracer
- Le routage statique sous Packet Tracer
- Lire une table de routage
- Mettre en œuvre un protocole de routage

Superviser le réseau

- Installer et découvrir Centreon
 - Administrer le superviseur Centreon
 - Installer un serveur Syslog
 - Paramétrer et utiliser un serveur Syslog
 - Créer un monitor
 - Les fonctionnalités d'un mdm (mobile device manager)
-

Assurer l'exploitation quotidienne d'un réseau IP

- Utiliser des outils de diagnostic et d'analyse réseau
 - Le fonctionnement et les normes du wi-fi
 - Assurer la maintenance matérielle et logicielle des équipements actifs du réseau local
 - Sécuriser le réseau local
 - Etablir et mettre à jour la documentation technique du réseau
-

Projets fil rouge - Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs

- Projet fil rouge : Assurer le support utilisateur en centre de services
 - Projet fil rouge : Exploiter des serveurs Windows et un domaine ActiveDirectory
 - Projet fil rouge : Exploiter des serveurs Linux
 - Projet fil rouge : Exploiter un réseau IP
-

Détecter les incidents de sécurité et sensibiliser les utilisateurs

- Fondamentaux de la cybersécurité et panorama des menaces actuelles
 - Anatomie des attaques de phishing et d'ingénierie sociale et de contournement MFA
 - Focus sur l'analyse des tentatives de contournement de l'authentification
 - Malwares et ransomwares : détection et comportements suspects
 - Outils et techniques de détection des incidents de sécurité
 - Focus sur les risques mobiles, BYOD, Shadow IT et cloud
 - Télétravail, nomadisme et sécurité
 - Procédures de gestion et d'escalade des incidents de sécurité et d'obligations CNIL/ANSSI intégrées
 - Techniques de remédiation de premier niveau
 - Conception, animation et évaluation d'un programme de sensibilisation à la cybersécurité
-

Sécuriser les systèmes d'information et gérer les accès privilégiés

- Fondamentaux de la sécurité des systèmes d'information
- Durcissement des systèmes Windows
- Durcissement des systèmes Linux
- En bref - Utiliser les outils natifs de sécurité
- Identification et gestion des vulnérabilités dans un SI
- Principes et implémentation du contrôle d'accès
- Sécuriser les environnements cloud
- Authentification multifactorielle
- Gestion des accès privilégiés
- Focus sur la délégation temporaire des privilèges
- Audit, surveillance et réponse aux incidents

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé(e) de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation (ou avoir 16 ans dans l'année civile de son inscription)

OU

- Dérogation possible à partir de 15 ans si autorisation d'instruction de la famille (Cerfa 16212-03)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Franconville, Ile-de-France)"

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

PENDANT LA FORMATION :

- Évaluation en cours de formation (ECF)
- Dossier professionnel et ses annexes (DP)

EXAMEN FINAL EN PRÉSENTIEL : (Franconville)

- 1 mise en situation professionnelle (2 heures 30)
- 1 entretien technique avec le jury (45 minutes)
- 1 questionnaire professionnel (2 heures)
- 1 entretien final avec le jury (15 minutes)

Certification :

Certification : CCP "Exploiter les éléments de l'infrastructure et assurer le support aux utilisateurs" du Titre Professionnel Technicien supérieur systèmes et réseaux" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 37682 par décision de France Compétences du 13/05/2023

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr