

REFERENTIEL DE COMPETENCES

TECHNICIEN SUPERIEUR DE MAINTENANCE ET SUPPORT INFORMATIQUE

Titre de niveau III homologué sous le code 326 r par arrêté du ministère de l'Emploi et de la Solidarité du 30 avril 2002, paru au Journal officiel N°104 du 4 mai 2002

Ce référentiel se compose des compétences définies ci-dessous. Si vous possédez déjà tout ou partie de ces compétences, vous pouvez demander au CESI leur validation. Seules les autres compétences vous resteront alors à acquérir pour l'obtention du titre.

CONSULTEZ ATTENTIVEMENT LE REGLEMENT DE LA VAE AU CESI

Installer un parc informatique

Compétences

Installer un réseau local

Installer, configurer les machines du parc

Installer, configurer les applications du parc

Capacités

Savoir installer, configurer et optimiser le système d'exploitation DOS et UNIX

Savoir installer, configurer, administrer et optimiser Windows

Savoir réaliser le câblage de réseaux locaux

Savoir configurer un réseau à l'aide du protocole TCP/IP

Savoir installer et configurer Windows NT server

Savoir installer et configurer Windows 2000 server

Savoir installer et configurer Novell Netware

Savoir installer et configurer les applications du parc informatique

Savoir choisir et installer un serveur Internet

Maintenir un parc informatique

Compétences

Maintenir et dépanner un réseau local

Réparer les matériels informatiques en panne

Maintenir et réparer les systèmes et les logiciels

Choisir et mettre en œuvre la politique de maintenance adaptée

Capacités

Savoir résoudre un problème de manière méthodique
Savoir installer, configurer et optimiser le système d'exploitation DOS et UNIX
Savoir installer, configurer, administrer et optimiser Windows
Savoir réaliser le câblage de réseaux locaux
Savoir maintenir et dépanner Windows NT server
Savoir maintenir et dépanner Windows 2000 server
Savoir maintenir et dépanner Novell Netware
Savoir appliquer et mettre en œuvre les outils de résolution de problèmes
Mettre en œuvre les méthodes de recherche de panne
Savoir isoler les problèmes, y remédier soit directement soit en faisant appel au corps de métier adéquat
Faire preuve d'autonomie dans toutes les phases liées à la réparation de panne
Mettre en œuvre les méthodes de recherche de panne logiciels
Isoler les problèmes, y remédier soit directement soit en faisant appel au corps de métier adéquat
Faire preuve d'autonomie dans toutes les phases liées au traitement de problème logiciel
Savoir utiliser les logiciels de détection et de traitement des problèmes logiciels
Mettre en œuvre des méthodes de maintenance adaptées
Savoir évaluer les coûts des politiques de maintenance
Savoir organiser, planifier et suivre les travaux de maintenance
Savoir réaliser des travaux élémentaires en électricité
Etre un interlocuteur avec les électriciens dans l'entreprise
Savoir utiliser de manière adaptée les appareils de mesure électrique
Savoir utiliser de manière adaptée les appareils de mesure électroniques

Administrer un parc informatique et en gérer la sécurité

Compétences

Administrer un réseau local et en gérer la sécurité
Administrer les serveurs du parc informatique
Sécuriser l'accès aux informations à travers les technologies Internet/intranet

Capacités

Mettre en œuvre les principaux outils d'administration et de communication d'UNIX
Savoir administrer Windows NT server et en gérer la sécurité
Savoir administrer Windows 2000 server et en gérer la sécurité
Savoir administrer Novell Netware et en gérer la sécurité
Choisir une stratégie de sécurité
Savoir utiliser efficacement les outils gérant la sécurité d'accès aux informations
Savoir assister l'entreprise dans la mise en œuvre de solutions de groupware

Réaliser le support auprès des utilisateurs

Compétences

Mettre en œuvre une relation Client/Fournisseur interne avec les utilisateurs
Rédiger des rapports écrits adaptés au contexte professionnel
Elaborer des requêtes SQL simples demandées par les utilisateurs
Former les utilisateurs aux produits informatiques présents dans le parc

Capacités

Savoir assister les utilisateurs dans l'utilisation de systèmes d'exploitation
Savoir installer, configurer, administrer et optimiser Windows
Maîtriser l'utilisation de Word, Excel et des principales applications bureautique
Savoir écouter les utilisateurs et prendre en compte leurs besoins
S'exprimer efficacement face à un groupe
Savoir traduire "en terme compréhensibles" les messages "informatiques"
Adopter les attitudes adaptées à une communication constructive avec les utilisateurs
Savoir identifier les conditions d'une communication efficace dans les situations de transmission d'information
Savoir s'adapter à un auditoire varié

Gérer le parc informatique

Compétences

Créer et mettre en œuvre un site web
Créer de petites applications en visual basic
Mettre en œuvre la politique de maintenance adaptée
Mener une négociation d'achat efficace
Organiser, rédiger et traiter des appels d'offres de matériels, de logiciels, de fournitures et de service
Gérer les stocks de matériels
Gérer l'organisation, la maintenance et l'évolution d'un parc informatique
Rédiger des rapports écrits adaptés au contexte professionnel
Acheter les matériels, logiciels et services en optimisant les coûts

Capacités

Savoir concevoir une petite base de donnée relationnelle
Savoir réaliser de petites applications de gestion de base de Données avec Access
Savoir développer un site WEB en utilisant le langage HTML
Se tenir informé des évolutions technologiques en informatique
Savoir évaluer les coûts des politiques de maintenance
Savoir organiser, planifier et suivre les travaux de maintenance
Savoir gérer la contrainte temps dans les activités et dans les projets
Savoir utiliser les solutions d'assistance aux utilisateurs (helpdesk et télémaintenance)
Savoir pratiquer une veille régulière
Se tenir informé des évolutions technologiques en informatique
Comprendre une documentation technique en anglais