

Apple Pro Training Series

Mac OS X Support Essentials

**Guide de maintenance et de dépannage
pour Mac OS X 10.5**

Kevin M. White



Bien démarrer

Ce manuel se base sur les mêmes critères utilisés pour la formation officielle d'Apple, Mac OS X Support Essentials v10.5, soit une analyse poussée du dépannage de Mac OS X. Il passe en revue les fonctionnalités essentielles de Mac OS X et les meilleures méthodes permettant d'assister efficacement les utilisateurs de systèmes Mac OS X.

Le principal objectif consiste à préparer des spécialistes de l'assistance, des coordinateurs techniques, des techniciens de service, des administrateurs système et d'autres personnes qui répondent aux inquiétudes et aux questions des utilisateurs. Ceci englobe la capacité à faire fonctionner à nouveau correctement un ordinateur Mac OS X en utilisant les bons utilitaires, les bonnes ressources et les bonnes techniques de dépannage.

Que vous soyez un administrateur système expérimenté ou que vous vouliez simplement étudier Mac OS X 10.5 plus en profondeur, vous découvrirez des informations techniques détaillées et des procédures utilisées par les techniciens Apple pour installer, configurer, gérer et diagnostiquer des ordinateurs Macintosh exécutant Mac OS X.

Ce livre suppose que vous connaissez déjà les bases de Mac OS X. À moins qu'autre chose ne soit spécifiée, toutes les références à Mac OS X se réfèrent à Mac OS X 10.5.1, qui correspond à la version la plus récente disponible au moment d'écrire ce livre. En raison de mises à niveau ultérieures, certaines captures d'écran, fonctionnalités et procédures peuvent être légèrement différentes de celles présentées dans ces pages.

MÉTHODOLOGIE D'APPRENTISSAGE

Ce manuel se base sur la théorie et la pratique proposées aux étudiants fréquentant la formation de trois jours Mac OS X Support Essentials v10.5 qui analyse de manière approfondie et intense le dépannage de Mac OS X. Pour des raisons de cohérence, nous suivons la structure de base de cette formation, mais vous pouvez l'étudier à votre rythme.

Chaque leçon est conçue pour aider des utilisateurs expérimentés à devenir des experts capables d'assister d'autres utilisateurs Mac OS X en :

- proposant leurs *connaissances* sur le fonctionnement de Mac OS X
- montrant comment utiliser des *outils* de diagnostic et de réparation
- expliquant des *procédures* de dépannage et de réparation

Par exemple, dans la Leçon 6, vous découvrirez des concepts réseau de base (connaissances). Vous acquerrez des techniques de configuration et de dépannage du réseau à l'aide de la préférence Réseau et de l'Utilitaire de réseau (outils). Et vous explorerez des méthodes permettant de dépanner des problèmes réseau (procédures). De plus, chaque leçon propose des techniques de dépannage pour traiter les problèmes courants liés au sujet de la leçon.

Chaque leçon se concentre sur un aspect particulier de Mac OS X :

- Leçon 1 – Préparer et partitionner le lecteur ; installer Mac OS X ; utiliser les historiques du Programme d'installation pour vérifier la bonne installation ; configurer Mac OS X à l'aide de l'Assistant réglages ; mettre à jour des logiciels avec Mise à jour de logiciels et le Programme d'installation ; découvrir des astuces et des techniques pour résoudre un problème d'installation.
- Leçon 2 – Créer et gérer des comptes d'utilisateur et d'administrateur ; rechercher des attributs de répertoire ; implémenter la sécurité ; choisir des mots de passe ; gérer le trousseau et FileVault.
- Leçon 3 – Identifier les systèmes de fichiers supportés par Mac OS X ; gérer la propriété et les autorisations des fichiers et des répertoires ; utiliser l'Utilitaire de disque ; réparer des fichiers ; utiliser la ligne de commande pour gérer des fichiers.
- Leçon 4 – Explorer le volume racine, le type de système de fichiers, les préférences, les cadres d'applications, les types de fichiers propres à Mac OS X (par exemple, les parties ressources et les paquets) ; utiliser Spotlight, les archives de fichiers, les images disque ; archiver et restaurer des données avec Time Machine ; gérer des données de sauvegarde ; accéder aux données en dehors de Time Machine.
- Leçon 5 – Connaître les applications supportées par Mac OS X, les applications créées avec d'autres API développeur, le concept UNIX d'un processus et la relation des processus et applications ; utiliser des outils pour surveiller et gérer des processus ; régler les préférences des applications ; dépanner ; utiliser Boot Camp.
- Leçon 6 – Configurer des réseaux basiques ; configurer la mise en réseau TCP/IP, Ethernet et AirPort ; connecter plusieurs réseaux ; utiliser des configurations réseau ; isoler et dépanner des composants réseau.
- Leçon 7 – Se connecter à des ressources réseau courantes ; créer des comptes Utilisateurs du réseau avec les services d'annuaire ; accéder aux connexions AFP,

SMB, SSH, FTP et WebDAV ; utiliser Bonjour, NetBIOS et le navigateur réseau ; isoler les problèmes logiciels clients des problèmes réseau.

- Leçon 8 – Activer les services de réseau sur un client Mac OS X ; configurer la collaboration poste à poste, partager des fichiers entre Mac et Windows ; partager des documents web ; profiter du partage d'écran ; utiliser le coupe-feu ; découvrir des techniques permettant d'isoler des problèmes serveur de problèmes clients et réseau.
- Leçon 9 – Connecter des périphériques à un Macintosh ; identifier le câblage, les connexions et les gestionnaires de périphériques pour les périphériques communs ; gérer des imprimantes et des tâches d'impression ; connaître PPD et le processus PDF ; découvrir des techniques permettant d'isoler des problèmes de câblage, de gestionnaires ou d'applications.
- Leçon 10 – Résoudre des problème d'amorçage avec un Macintosh au démarrage ; connaître les phases du processus de démarrage ; identifier la partie active du système à chaque phase ; analyser les problèmes qui peuvent survenir ; lancer des processus automatiquement avec les ouvertures au démarrage `launchd` et `loginwindow`.

Dans le but de vous informer, mais pas de vous surcharger, nous avons également inclus une annexe comportant des informations générales de dépannage d'Apple. Elle peut vous être utile, mais elle n'est pas essentielle pour la formation ou la certification.

STRUCTURE DES LEÇONS

Chaque leçon commence par une page d'introduction qui répertorie les objectifs principaux de la leçon et estime la durée nécessaire pour étudier la leçon. Des exercices s'ajoutent aux explications dans le but de développer vos compétences. En grande partie, tout ce qu'il vous faut pour faire les exercices est un ordinateur Macintosh exécutant Mac OS X 10.5 ou ultérieur. Si vous ne possédez pas l'équipement nécessaire pour un exercice donné, nous vous encourageons à lire les instructions détaillées et à examiner les captures d'écran pour comprendre les procédures.

Info ► *Certains exercices peuvent engendrer des perturbations – par exemple, ils peuvent désactiver temporairement des services de réseau – et d'autres, s'ils ne sont pas bien faits, peuvent entraîner une perte de données ou endommager les fichiers Système. Il est donc conseillé d'effectuer ces exercices sur un Macintosh de test qui n'est pas crucial pour votre travail quotidien. Apple Computer, Inc. et Pearson Education France ne sont pas responsables des pertes de*

données ou des dommages causés aux équipements qui peuvent survenir directement ou indirectement à cause des procédures décrites dans ce livre.

Nous nous référons également à des documents de la Knowledge Base d'Apple tout au long des leçons, et nous terminons chaque leçon par une liste de documents recommandés relatifs au sujet de la leçon. La Knowledge Base est une source de données en ligne gratuite (<http://www.apple.com/support>) qui renferme les toutes dernières informations techniques concernant tous les produits logiciels et matériels d'Apple. Nous vous encourageons fortement à lire les documents suggérés et à rechercher des réponses aux problèmes rencontrés dans la Knowledge Base.

Vous trouverez également des paragraphes "Info" dans les leçons, de même qu'un résumé à la fin de chaque leçon qui propose des informations annexes. Ces ressources vous aideront mais ne sont pas essentielles pour la formation ou la certification.

À la fin de chaque leçon, vous trouverez une partie "Questions de révision" qui récapitule ce que vous avez appris. Vous pouvez consulter les diverses ressources Apple, comme la Knowledge Base, de même que les leçons de ce livre pour vous aider à répondre à ces questions.

CERTIFICATION APPLE

Après avoir lu ce manuel, vous voudrez peut-être passer l'examen Mac OS X Support Essentials v10.5 en vue d'obtenir la certification Apple Certified Support Professional 10.5. C'est le premier niveau des programmes de certification d'Apple pour les professionnels Mac OS X :

- Apple Certified Support Professional 10.5 (ACSP) – Idéal pour le personnel de support, les techniciens de service, les coordinateurs techniques et toute autre personne qui assistent des clients Mac OS X par téléphone ou qui se chargent du dépannage et du support de Mac OS X dans des écoles et des entreprises. Cette certification vérifie vos connaissances des fonctionnalités principales de Mac OS X et votre capacité à configurer des services essentiels, à effectuer un dépannage de base et à aider les utilisateurs finaux Mac OS X. Pour obtenir cette certification, vous devez réussir l'examen Mac OS X Support Essentials v10.5. Ce livre vise à vous fournir les connaissances et les compétences nécessaires pour réussir cet examen.

Info ► *Même si toutes les questions de l'examen Mac OS X Support Essentials v10.5 se basent sur les thèmes abordés dans ce livre, il ne vous suffit pas de le lire pour être bien préparé. Apple recommande de prendre le temps de configurer et de dépanner Mac OS X avant de passer l'examen. Vous devez aussi télécharger et étudier le guide d'évaluation des compétences qui*

présente les objectifs d'examen, le nombre total d'éléments, le nombre d'éléments par section, la note nécessaire pour réussir et la manière de s'inscrire. Il est également possible de télécharger un exemple de test. Les composants de ce test ont un style similaire à ceux de la certification, mais ils peuvent être différents au niveau de la complexité. Pour télécharger le guide d'évaluation des compétences et l'exemple de test, consultez le site <http://train.apple.com/certification/macosex>.

- **Apple Certified Technical Coordinator 10.5 (ACTC)** – Cette certification est destinée aux coordinateurs techniques Mac OS X et aux administrateurs système chargés de gérer un réseau de quelques dizaines d'ordinateurs architecturés autour de Mac OS X Server. Vu que la certification ACTC traite du support des clients Mac OS X et des fonctionnalités et de l'utilisation de Mac OS X Server, l'apprentissage est plus long et plus intensif que pour la certification ACSP qui ne traite que du support client Mac OS X. Cette certification ne s'adresse pas aux administrateurs système ou aux ingénieurs "de pointe", mais elle peut représenter une excellente étape dans une carrière d'administrateur système. Cette certification exige de réussir les examens Mac OS X Support Essentials v10.5 et Mac OS X Server Essentials v10.5.
- **Apple Certified System Administrator 10.5 (ACSA)** – Cette certification contrôle vos connaissances approfondies de l'architecture technique d'Apple et votre capacité à installer et configurer des ordinateurs ; à créer et gérer des réseaux ; à activer, personnaliser, régler et dépanner une large gamme de services ; et à intégrer Mac OS X, Mac OS X Server et d'autres technologies Apple dans un environnement réseau multiplate-forme. La certification ACSA s'adresse aux administrateurs système et aux ingénieurs professionnels qui gèrent des réseaux moyens à grands dans des déploiements multiplate-formes complexes. Cette certification vous oblige à réussir les examens Mac OS X Server Essentials v10.5, Directory Services v10.5, Deployment v10.5 et Advanced Administration v10.5.

La certification Apple Certified Support Professional 10.5 peut également constituer une étape vers les certifications Apple destinées aux techniciens de service matériels. Ces certifications sont idéales pour les personnes motivées qui souhaitent devenir des techniciens de maintenance Macintosh, mais elles sont très utiles également pour le personnel d'assistance bureautique dans les écoles et les entreprises et pour les consultants Macintosh et ceux qui doivent développer des connaissances poussées sur le fonctionnement des systèmes Apple :

- **Apple Certified Desktop Technician (ACDT)** – Cette certification vous oblige à réussir l'examen Apple Desktop Service et un examen de qualification Mac OS X, comme l'examen Mac OS X Support Essentials v10.5.

- Apple Certified Portable Technician (ACPT) – Cette certification vous oblige à réussir l'examen Apple Portable Service et un examen de qualification Mac OS X, comme l'examen Mac OS X Support Essentials v10.5.

À PROPOS DE LA COLLECTION APPLE TRAINING

Mac OS X Support Essentials v10.5 est un ouvrage de la collection officielle de formations aux produits Apple, conçue par des experts dans leur domaine et certifiée par Apple. Les leçons sont élaborées de manière à vous permettre d'apprendre à votre rythme. Vous pouvez lire le livre du début à la fin ou étudier des leçons spécifiques qui vous intéressent.

Si vous préférez un cadre plus traditionnel, il existe des Centres de Formation Agréés Apple, répartis à travers le monde. Les stages qui sont dispensés par des formateurs, également Certifiés Apple, alternent théorie et pratique, avec des cours, des exercices et des ateliers. Les Centres de Formation Agréés Apple sont soumis à un strict cahier des charges en ce qui concerne la qualité de leurs formateurs, les locaux, les cursus proposés et l'infrastructure. Leur objectif est d'offrir aux utilisateurs Apple, du débutant à l'expert, la meilleure formation possible.

Pour connaître le Centre de Formation Apple le plus proche de chez vous, consultez l'URL <http://train.apple.com>.