



CS Edu Idet Tadeusz  
Ruchlewicz

★★★★★ 4,9 / 5

89 ocen

**Technik wsparcia IT CISCO (Cisco CCST IT Support) Cisco Certified Support Technician IT Support (oficjalny egzamin certyfikacyjny Cisco 100-140 CCST IT Support) Małopolski pociąg do kariery – sezon I (TERMIN REALIZACJI DO USTALENIA) indywidualnie**

Numer usługi 2026/05/16/153943/3564030

- Egzamin
- zdalna w czasie rzeczywistym
- Zajęcia grupowe
- 01:00 h
- 01.09.2026 do 01.09.2026

**1 500,00 PLN** brutto  
1 500,00 PLN netto  
1 500,00 PLN brutto/h  
1 500,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Informatyka i telekomunikacja / Administracja IT i systemy komputerowe
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Obecni oraz przyszli administratorzy sieci komputerowych oraz pracownicy, których zakres obowiązków obejmuje zadania związane z administrowaniem sieciami komputerowymi.</p> <p>Osoby które chcą potwierdzić swoją wiedzę certyfikatem.</p> <p>Certyfikat Cisco Certified Support Technician (CCST) Networking jest skierowany do profesjonalistów sieciowych, którzy chcą zbudować kompleksową wiedzę o nowoczesnych technologiach i praktykach sieciowych. Certyfikat ten potwierdza Twoje umiejętności i wiedzę techniczną w zakresie podstawowych koncepcji i tematów sieciowych, w tym operacji sieciowych, adresowania IP, łączenia urządzeń sieciowych, mediów, rozwiązywania problemów z siecią oraz innych podstawowych protokołów umożliwiających komunikację siecią. Certyfikat CCST Networking, idealny dla początkujących profesjonalistów IT, jest także pierwszym krokiem do uzyskania oficjalnego certyfikatu Cisco Certified Network Associate (CCNA).</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa egzaminacyjna potwierdza przygotowanie do samodzielnej budowy infrastruktury teleinformatycznej opartej o sprzęt sieciowy Cisco w małej firmie. Potwierdza umiejętność samodzielnej budowy sieci lokalnej opartej o urządzenia firmy Cisco oraz podłączenia sieci lokalnej do Internetu.

Certyfik gwarantuje, że wybrani kandydaci posiadają podstawową wiedzę i umiejętności niezbędne do zademonstrowania działania sieci, w tym urządzeń, nośników i protokołów umożliwiających komunikację sieciową.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Projektuje, buduje i rozbudowuje sieci komputerowe.	Wykonuje projekt sieci i na jego podstawie prawidłowo buduje bądź rozbudowuje sieć komputerową.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje adresy IPv4 oraz IPv6 w zależności od zapotrzebowania sieci komputerowej.	Przyporządkowuje odpowiednie maski podsieci dla adresacji IPv4 i IPv6 na podstawie kryterium zapotrzebowania (planowanej ilości urządzeń w sieci komputerowej)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera protokoły routingu.	Dobiera właściwy protokół routingu dla zadanej topologii sieciowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje protokoły routingu (RIP, EIGRP, OSPF).	Rozróżnia protokoły routingu, używa właściwego protokołu routingu dla zadanej topologii.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Konfiguruje routing statyczny i dynamiczny na sprzęcie Cisco.	Konfiguruje routing statyczny i dynamiczny dla zadanej topologii sieciowej (ćwiczenie wykonywane w symulatorze sieci komputerowych)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Konfiguruje switch Cisco.	Łączy się do urządzenia i je konfiguruje (samodzielne wykonanie ćwiczenia w symulatorze sieci komputerowych)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zarządza sieciami LAN	Rozpoznaje topologię istniejącej sieci komputerowej i konfiguruje jej parametry. Bazuje na istniejącym projekcie sieci w symulatorze sieci komputerowej i dokonuje wymaganych zmian, wyświetla bieżące parametry (np. adresy MAC komputerów podpiętych do urządzenia sieciowego)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Tworzy i zarządza sieciami VLAN.	Sprawdza do jakich wirtualnych sieci podpięte są komputery, tworzy wirtualną sieć i podłącza do niej komputery. (Wykonanie ćwiczenia w symulatorze sieci komputerowej).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

# Kwalifikacje

## Kwalifikacje niewłączone do ZSK

### Uznane kwalifikacje

Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://www.cisco.com/>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://www.cisco.com/>

### Informacje

**Nazwa Podmiotu certyfikującego**

Cisco Systems, Inc.

## Program

Zamknięta usługa egzaminu z kwalifikacji Cisco 100-140 CCST IT Support w zawodzie Technik wsparcia IT CISCO.

Egzamin obejmuje następujące zagadnienia, których przyswojenie będzie zweryfikowane podczas zdawania części teoretycznej i praktycznej:

### 1.0 IT Support Job Tasks and Responsibilities

#### 1.1. Define key help desk concepts.

- Queue management, time management, ticketing systems, service level agreement (SLA), key performance indicators (KPIs)

#### 1.2. Prepare documentation to summarize a customer interaction.

- Creating a clear, concise, factual, and comprehensive description of the problem, the troubleshooting steps, and the results obtained
- Documenting in such a way that the documentation is useful for future interactions

#### 1.3. Describe the problem solving process.

- Define the problem
- Gather detailed information
- Identify a probable cause of the failure
- Devise a plan to resolve the problem
- Make necessary changes to implement the plan
- Observe the results the changes
- If the problem is not resolved, repeat the process
- Document the changes made to resolve the problem

### 2.0 Hardware Issues

#### 2.1. Demonstrate how to follow basic safety procedures.

- Electrical shock, ESD, fire, and personal safety

#### 2.2. Assist end users in using tools to locate information about their device.

- Information: host name, hardware (processor, memory, disk space), operating system version, IPv4 address, IPv6 address, MAC address
- Windows tools: Task Manager, System Information, Event Viewer, ipconfig
- MacOS tools: Activity Monitor, About This Mac, System Settings, Console, ifconfig

#### 2.3. Assist end users in locating, identifying, and understanding the characteristics of various ports and cables.

- Video ports: HDMI, USB-C, DVI, DisplayPort, VGA
- USB-A, USB-B, USB-C, Micro USB
- Serial ports
- RJ-45, UTP, STP
- Common types of power cables (desktop, laptop, mobile)
- Thunderbolt 3/4 (USB-C)
- Converters

#### 2.4. Identify, install and upgrade various components in a desktop computer.

- Identifying the processor and motherboard
- Identifying, installing, and upgrading RAM, peripherals (graphics cards, wireless cards, Bluetooth cards), and internal storage devices (SATA, SSD, NVMe, M2)
- Interfaces and expansion card compatibility
- Using Device Manager to manage drivers
- E-waste best practices for disposing of components

#### 2.5. Investigate commonly encountered hardware issues.

- Basic troubleshooting: plug in, connected to power, powered on
- Application compatibility requirements: processor architecture, RAM requirements, GPU requirements, disk space
- Using Device Manager to identify issues with hardware
- Device status indicators
- Awareness of firmware updates (benefits and dangers)

### 3.0 Connectivity and Resource Access Issues

#### 3.1. Assist users with establishing access to network-based resources.

- Basic knowledge of common directory services: Active Directory, Cloud-based access management (Entra ID and AWS IAM)
- Multifactor Authentication (authenticator apps and other methods)
- Mapping a shared drive, including SMB and cloud drive (S3 bucket, OneDrive, GoogleDrive, Dropbox, Box, etc.)
- Using Gpupdate/adgpupdate to force a group policy update
- Resetting passwords
- Checking membership in security and distribution groups to determine whether there is an issue
- Verifying permissions

#### 3.2. Troubleshoot commonly encountered connectivity issues with peripherals.

- Printers: connectivity to printer, assisting a user in using a multifunction device, loading paper, fixing a paper jam, clearing print queue, swapping toner
- Fax
- Headphones
- Microphones
- External drives
- Scanners
- Webcams
- Keyboard, mouse, pointing devices (wired and wireless)
- Tactile/interactive input devices (flat panels)
- Teleconferencing devices (Webex Desk Pro screens)

#### 3.3. Examine basic end-device connectivity to the network.

- LAN (wired) access vs. WLAN
- Purpose of DNS
- Purpose of DHCP, recognizing self-assigned IP addresses (APIPA)
- Purpose of DHCPv6 (recognizing a link-local address instead of a global address)
- IP address ranges (is it in the right subnet, public and private)
- Default gateway
- WLAN SSID
- Using the following commands to verify connectivity
  - Ipconfig/Ifconfig
  - Traceroute/tracert
  - Ping
  - Nslookup

- Netstat
- Ping6
- Traceroute6
- Iproute2 (ip add, ss)
- Purpose of a firewall and how it might impact connectivity

#### 4.0 Operating System and Application Issues

##### 4.1. Assist users in resolving Windows operating system issues.

- Display settings, multiple displays, brightness
- BitLocker codes
- Windows and application updates
- Clearing the browser cache
- Terminating processes with Task Manager
- Assisting the customer in backing up and restoring personal data with cloud-based tools (OneDrive)
- Boot sequence, booting to safe mode
- Power management
- Accessibility features

##### 4.2. Assist users in resolving MacOS operating system issues.

- Display settings, multiple displays, brightness
- Allowing applications the necessary permissions
- Mounting external drives
- Clearing the browser cache
- AirDrop
- Terminating processes with Activity Monitor
- Assisting the customer in backing up and restoring personal data with cloud-based tools (iCloud and Time Machine)
- Power management
- Accessibility features

##### 4.3. Assist users in resolving mobile device issues.

- Restarting the phone, phone not charging, connectivity, email setup, mobile apps, collaboration software, basic understanding of MDM
- Device OS: iOS, Android

##### 4.4. Describe virtualization and cloud terminology.

- Cloud providers - Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure and Google Cloud Platform (GCP)
- Virtual machines and hypervisors
- Recognizing cloud models in order to direct the incident to the right team

##### 4.5. Assist users in resolving common application issues.

- Marketplace or approved application installation
  - Untrusted/unknown sources
- Email, collaboration, productivity applications

#### 5.0 Common Threats and Preventions

##### 5.1. Describe security threats to the end user, perform basic investigation, and escalate to the appropriate team.

- Threats: phishing, malware, spam, unauthorized access attempts, spoofing
- Helping the user run a malware scan
- Strong passwords and good password practices

##### 5.2. Recognize how to avoid becoming a victim of social engineering attacks.

- Awareness that a help desk technician is a prime target for social engineering attacks
- Phishing, impersonation, etc.

##### 5.3. Recognize how company policies and confidentiality guidelines protect user data.

- Identifying confidential, propriety, and personally identifiable information (PII) data

#### 6.0. Job Tools

6.1. Use remote access software to connect to end user devices and perform remote support tasks.

- Remote Desktop, Remote Assistance, Cisco Webex, Remote Management, TeamViewer, Virtual Network Computing (VNC), PC Anywhere

6.2. Use appropriate troubleshooting tools to research an issue and update internal documentation with findings.

- AI: query AI to research an issue, limitations of AI, ethical considerations for AI, privacy and security risks, difference between predictive and generative AI
- Using search engine results
- Technical forums
- Knowledge base articles (industry and internal)

Usługa obejmuje:

- 1) pozyskanie i skonfigurowanie na czas egzaminu sprzętu zapewniającego dostęp do środowiska laboratoryjnego niezbędnego do przeprowadzenia egzaminu.
- 2) zapewnienie obsługi technicznej niezbędnej do zabezpieczenia bezawaryjnej pracy środowiska podczas egzaminu.
- 3) zapewnienie egzaminatora o odpowiednich kwalifikacjach niezbędnych do sprawdzenia egzaminu.
- 4) zapewnienie partnerstwa na potrzeby egzaminowania podczas procesu egzaminacyjnego na podstawie stosownych umów partnerstwa.
- 5) dostęp do platformy egzaminacyjnej na potrzeby przeprowadzenia egzaminu.
- 6) zapewnienie operatora systemu egzaminacyjnego jako personelu niezbędnego podczas procesu egzaminacyjnego dbającego o prawidłowy przebieg egzaminu.

*Jednostką rozliczeniową jest godzina lekcyjna dydaktyczna (45 min).*

*Usługa z założenia prowadzona jest bez przerw.*

*Jeśli przerwy wystąpią nie będą wliczane w czas trwania usługi.*

*Jeśli przerwa wystąpi z przyczyn losowych godzina zakończenia danego bloku szkoleniowego zostanie przesunięta o czas trwania przerwy.*

*Jeśli jednak w danym dniu usługi przerwa została zaplanowana (np. na prośbę uczestnika) nie będzie ona wpisywana bezpośrednio jako pozycja w harmonogramie tylko blok szkoleniowy zostanie rozbity godzinowo na dwie pozycje uwzględniające rzeczywiste godziny odbywającej się usługi. Czas między tymi blokami będzie traktowany jako przerwa, która nie będzie wliczana w czas usługi.*

Ilość zadań oraz czas trwania egzaminu różnią się w zależności od wylosowanego wariantu egzaminu Cisco Certified Support Technician Networking – 35-50 pytań

Czas trwania egzaminu: 50 minut.

Egzamin w formie testu jedno i wielokrotnego wyboru (test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie)

Egzamin prowadzony jest w języku angielskim.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 1

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 -	Walidacja	01-09-2026	12:00	13:00	01:00

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	01:00
w tym suma godzin zajęć	00:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	01:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	1 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 500,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	1 500,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	1 500,00 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania brutto</b>	713,40 PLN
<b>W tym koszt certyfikowania netto</b>	713,40 PLN

### Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	01:00

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Usługa egzaminacyjna (nie dotyczy) materiały udostępniono podczas usługi szkoleniowej.

## Warunki uczestnictwa

Ukończona usługa administrator sieci Cisco lub posiadana wiedza przekazywana podczas usługi.

Dla uczestników projektu Kierunek Kariera Zawodowa warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się również na usługę egzaminacyjną „Technik wsparcia sieciowego CISCO”.

W ramach usługi zapewniono jedno podejście do powyższego egzaminu certyfikującego.

Wymagana jest podstawowa wiedza na temat administrowania urządzeniami sieciowymi nie zarządzanymi z wiersza poleceń.

## Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP Kraków na rozliczanie Usług z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu „Kierunek Kariera Zawodowa”.

EGZAMIN WYMAGANY: „Technik wsparcia IT CISCO”.

Jedno podejście do wymaganego egzaminu dla uczestnika zapewniono w ramach tej usługi.

Certyfikat w Klasyfikacji Zawodów i Specjalności:

Szczegółowa nazwa kwalifikacji zawodowej: **Pozostali specjaliści do spraw sieci komputerowych (252390)**

Nazwa jednostki certyfikującej (egzaminującej): Cisco Systems, Inc.

Nazwa certyfikatu: **Cisco 100-140 CCST IT Support (Cisco Certified Support Technician IT Support)**

## Warunki techniczne

Uczestnik powinien posiadać najnowszą wersję przeglądarki Google Chrome, najnowszą wersję programu Cisco Packet Tracer oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 2 Mbps /1 Mbps z odblokowanymi portami 22, 23, 69, 3800, 5901-5908, 6101-6108, 6151-6158 na ruch wychodzący.

Linki z zaproszeniami do wideokonferencji będą wysyłane na adresy e-mail uczestników 15 minut przed rozpoczęciem spotkania.

## Kontakt



**TADEUSZ RUCHLEWICZ**

**E-mail** tadeusz.ruchlewicz@gmail.com

**Telefon** (+48) 604 922 386