

# Fiche savoirs : la gestion du parc informatique

## Présentation de la gestion de parc informatique

La **gestion du parc informatique** doit permettre à une organisation de connaître l'ensemble de ses actifs informatiques afin de prévenir les défaillances, de répondre à des demandes d'incidents pour assurer la satisfaction des utilisateurs pour leur activités métiers tout en réduisant les coûts de fonctionnement.

## Les enjeux de la gestion de parc

Le parc informatique est composé de matériels et de logiciels divers :

- des **postes de travail** fixes ou portables et leurs périphériques : écran, claviers, souris...etc.
- des **appareils mobiles** : smartphones et tablettes.
- des **périphériques** : imprimantes, scanner, tablettes graphiques, caméra, micro de visioconférence, téléphone IP, disques durs externes, etc.
- des **serveurs** locaux ou accessibles à distance.
- Un **réseau physique** et les **équipements d'interconnexion** : commutateurs, points d'accès wifi, routeurs, firewalls, modems.
- des **systèmes d'exploitation** divers (Linux, Windows, Mac OS, etc.), des logiciels et applications avec des versions différentes ainsi que leurs licences.
- des services dans le **Cloud**.

La gestion de parc est devenue un processus global, complet et indispensable pour répondre aux exigences de performance, de réactivité et de sécurité. La gestion du parc informatique regroupe non seulement la fonction d'inventaire mais également l'ensemble des tâches visant à entretenir, développer et optimiser l'ensemble des ressources informatiques de l'entreprise.

- Recenser et localiser l'ensemble des éléments du parc informatique.
- Administrer les serveurs et équipements réseau.
- Gérer les licences logicielles.
- Gérer le déploiement des systèmes d'exploitation et des logiciels.
- Gérer l'ensemble des prestataires tiers liés à l'informatique (support logiciel, support matériel, opérateur internet...) et des contrats associés.
- Protéger le parc informatique avec des outils de sécurité avancés.
- Assurer la maintenance préventive et le dépannage des équipements informatiques.
- Gérer les incidents dans le cadre du support aux utilisateurs.
- Mettre en place des procédures de renouvellement des postes informatiques, serveurs et équipements réseau en fonction d'un cycle de vie prédéfini.
- Assurer la formation des utilisateurs aux usages informatiques.
- Gérer la documentation informatique (base de connaissance, FAQ, etc.).
- Garantir le fonctionnement optimal du parc informatique.

Contexte : Vous êtes un(e) Technicien(ne) informatique (H/F) dans une équipe chargé d'assurer l'installation et la maintenance opérationnelle des réseaux informatiques pédagogiques des lycées de la ville de Limoges et d'apporter toute l'assistance nécessaire à l'ensemble des utilisateurs en termes de conseil et de résolution des dysfonctionnements. Voici la liste des missions présentées dans votre fiche de poste.

- Assurer le support des utilisateurs sur site ou à distance ;
- Gérer les tickets de niveau 1 notamment : o Gestion de comptes élèves et enseignants : Windows Active Directory, Azure AD et Office 365, o Gestion applicative des logiciels pédagogiques installés dans les salles de classe ;
- Gestion du parc de micro-ordinateurs ;
- Contrôle des sauvegardes des serveurs pédagogiques hébergeant le service d'annuaire Active Directory ainsi que les données des enseignants et des élèves ;
- Etre réactif face aux urgences et incidents concernant uniquement le parc matériel de micro-ordinateurs et les serveurs pédagogiques : procédures d'escalade vers le service DSI de la Région pour ce qui relève de l'infrastructure réseau (borne Wifi, switch, routeur, pare-feu, accès Internet) ;
- Participer aux procédures de gestion, d'évolution et d'améliorations du parc de micro-ordinateurs ;
- Participer à la documentation: FAQ, Knowledge Base..., aux formations utilisateurs ;
- Mettre en œuvre la politique de sécurité informatique.

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

[/doku.php/bloc1/fichesavoirsgestionpatrimoine?rev=1631269195](https://doku.php/bloc1/fichesavoirsgestionpatrimoine?rev=1631269195)

Last update: 2021/09/10 12:19

