Activité 3 : Dysfonctionnement de plusieurs ordinateurs et imprimantes

Présentation

Voici les dysfonctionnements que les utilisateurs ont déclarés comme incidents dans GLPI : Les utilisateurs signalent les dysfonctionnements suivants :

- Il n'est plus possible d'imprimer sur l'imprimante B1-100-printer ;
- Les impressions envoyées sur l'imprimante H3-100-printer sortent sur l'imprimante H2-100-printer ;
- Il n'est plus possible d'imprimer sur l'imprimante A2-100-printer depuis un ordinateur du réseau pédagogique ;
- L'ordinateur PCadmin1 accède à internet (www.internet.fr) et au serveur Web interne (intranet.lycee.local) alors que cela n'est pas possible pour PCadmin2 ;
- Le même problème se pose pour tous les ordinateurs du réseau pédagogique qui ne peuvent plus accéder à Internet.

Vous avez à rechercher l'origine et les causes de ces cinq pannes si cela fait partie de vos missions en tant que membre de l'équipe ANNA.

Etapes à suivre

1. Identifiez dans la liste de vos missions celle qui concerne la recherche des causes et le dépannage des incidents d'impression pour les élèves et les enseignants ;
2. Téléchargez le fichier archive schemalycee*01*incidents.zip.
3. Décompressez le fichier compressé pour extraire le fichier schemalycee*03*incidentd.pkt ;
4. Lancez le logiciel Cisco Packet Tracer et ouvrez le fichier schemalycee*03*incidentd.pkt ;
5. Recherchez les causes matérielles ou logicielles de ces cinq incidents et apportez les corrections nécessaires si cela relève d'une de vos missions

- **Incident 1** : Téléchargez le document
  03_Rapport_Incident_1.odt
  à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.
- **Incident 2** : Téléchargez le document
  03_Rapport_Incident_2.odt
  à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.
- **Incident 3** : Téléchargez le document
  03_Rapport_Incident_3.odt
  à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.
- **Incident 4** : Téléchargez le document
  03_Rapport_Incident_4.odt
  à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.
- **Incident 5** : Téléchargez le document
  03_Rapport_Incident_5.odt
  à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

Voici les adresses IP des imprimantes :

- B1-100-printer : 10.235.25.200
- H3-100-printer : 10.235.25.201
- H2-100-printer : 10.235.25.202
- H1-100-printer : 10.235.25.203
- A2-100-printer : 10.235.25.204
- J-100-printer : 10.235.25.205
- A1-311-printer : 10.235.25.206

Les missions de votre fiche de poste

Voici la liste de missions présentées dans la fiche de poste. Lisez attentivement puis répondez aux questions ci-dessous.

- **Mission 1** : Assurer le support des utilisateurs sur site ou à distance ;
- **Mission 2** : Gérer les tickets de niveau 1 notamment :
- Gestion de comptes élèves et enseignants : Windows Active Directory, Azure AD et Office 365,
- Gestion applicative des logiciels pédagogiques installés dans les salles de classe ;
- L'environnement Windows des utilisateurs et l'accès aux ressources du réseau (dossiers partagés et imprimantes)
- **Mission 3** : Gestion du parc de micro-ordinateurs ;
- **Mission 4** : Contrôle des sauvegardes des serveurs pédagogiques hébergeant le service d'annuaire Active Directory ainsi que les

données des enseignants et des élèves ;
- **Mission 5** : Être 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) ;
- **Mission 6** : Participer aux procédures de gestion, d'évolution et d'améliorations du parc de micro-ordinateurs ;
- **Mission 7** : Participer à la documentation: FAQ, Knowledge Base..., aux formations utilisateurs ;
- **Mission 8** : Mettre en œuvre la politique de sécurité informatique.

- **Incident 1** : Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage de l'incident 1 ?
- **Incident 2** : Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage de l'incident 2 ?
- **Incident 3** : Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage de l'incident 3 ?
- **Incident 4** : Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage de l'incident 4 ?
- **Incident 5** : Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage de l'incident 5 ?

Revenir au sommaire de l'activité

- Rechercher l'origine et les causes de différentes pannes matérielles et logicielles dans un parc informatique

From:
/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:
/doku.php/sisr1/panne_imprimantesordinateurs?rev=1610959963

Last update: **2021/01/18 09:52**