# 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\_03\_incidents.zip

- 3. Décompressez le fichier compressé pour extraire le fichier schemalycee03incidentd.pkt;
- 4. Lancez le logiciel Cisco Packet Tracer et ouvrez le fichier schemalycee03incidentd.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=1610960100

Last update: 2021/01/18 09:55

