# Activité 2 : Dysfonctionnement de plusieurs ordinateurs

#### **Présentation**

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

- ordinateur A1-311-12 : plus d'accès aux ressources partagées ;
- Tous les ordinateurs de la salle J-100 : aucun accès au réseau ;
- ordinateur A2-100-02: aucun accès réseau;
- ordinateur H1-100-02 : aucun accès réseau ;

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.

## Étapes à suivre

- 1. **Identifier** 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\_02\_incidents.zip

- 3. Décompressez le fichier compressé pour extraire le fichier schemalycee02incidents.pkt;
- 4. Lancez le logiciel Cisco Packet Tracer et ouvrez le fichier schemalycee02incidents.pkt;
- Recherchez les causes matérielles ou logicielles de ces trois incidents et apportez les corrections nécessaires si cela relève d'une de vos missions
- Incident 1 : Téléchargez le document

02 Rapport Incident 1.odt

à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

• Incident 2 : Téléchargez le document

02 Rapport Incident 2.odt

à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

• Incident 3 : Téléchargez le document

02\_Rapport\_Incident\_3.odt

à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

Incident 4 : Téléchargez le document

 $02\_Rapport\_Incident\_4.odt$ 

à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

## 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.
  - o 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 ?

#### 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\_ordinateurs

Last update: 2021/01/18 09:57

