

# 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

- 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 ;
- Téléchargez** le fichier archive  
schemalycee\_02\_incidents.zip
- Décompressez** le fichier compressé pour extraire le fichier **schemalycee02incidents.pkt** ;
- 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.

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 à la question ci-contre.

- 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 ?

## 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?rev=1610959394](/doku.php/sisr1/panne_ordinateurs?rev=1610959394)

Last update: **2021/01/18 09:43**

