

# 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** ;
5. **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,
- 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=1610959870](#)

Last update: **2021/01/18 09:51**

