

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=1610960267](#)

Last update: **2021/01/18 09:57**

