

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

- Résolution d'incidents liés aux composants réseaux et système des solutions techniques d'accès utilisateurs.
  - Incident : événement imprévu interrompant l'accès d'un utilisateur à un service et pouvant entraîner la perte de données.
- Incidents des solutions techniques d'accès utilisateurs trouvant leur origine :
  - dans la partie système
  - ou dans la partie réseau

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

- Prévenir

- configurer, sauvegarder, surveiller, intervenir
- approfondissement de SI1 et SI2

- Corriger

- détecter, diagnostiquer, réparer, valider et documenter
- méthodologie de résolution des problèmes

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

## .Gérer

- Procédure professionnelle,
- Garder des traces de l'incident et de sa résolution
- outils gestion de parc et de gestion d'incidents incluant une base de connaissance
- politique de maintenance, périmètre d'intervention, normes
- normes et standards : ITIL

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

- Environnements Linux (Debian) & Windows
- Environnements réels et virtuels :
  - Virtualisation de serveur : Proxmox, Virtualbox
  - Virtualisation de réseaux : VLANs
- Logiciels de simulation
  - Cisco Packet Tracer

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

- Activités :
  - VLAN
  - Réalisation de documentation
  - Langage de scripts : Powershell
  - Téléphonie IP : Asterisk
  - Gestion de parc et des incidents : GLPI

# SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs

- Cours et TD
- Rendre compte d'une activité
- Rédiger des comptes-rendus
- Réaliser de la documentation technique et utilisateur
- 3 évaluations