

Questionnaire gestion du patrimoine informatique - BTS SIO 2022

Lycée Dick Ukeiwe

1 – Respect des Normes et standards

A521 - Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

- L'entreprise suit-elle des normes particulières ? (ITIL ou autres)

Une procédure ITIL (un ensemble de recueils et de manuels regroupant les pratiques au niveau du management informatiques et visant à son amélioration)

Une procédure AGILE (En ingénierie logicielle, les pratiques agiles mettent en avant la collaboration entre des équipes auto-organisées et pluridisciplinaires et leurs clients. Elles s'appuient sur l'utilisation d'un cadre méthodologique léger mais suffisant centré sur l'humain et la communication)

- **Comment l'entreprise/l'organisation gère-t-elle les incidents ?**

- Les intervenants sur les incidents ont-ils des attributions spécifiques ? La notion de « niveau » d'intervention est-elle présente ? Si oui, décrire cette organisation en niveaux.

Disposant d'un serveur GLPI, des tickets sont générés par les écoles qui sont assignés aux collaborateurs selon leur disponibilité et leurs compétences. Un niveau d'importance est attribué aux incidents par rapport à leurs degrés d'importance (moyenne, haute...)

Y-a-t-il une procédure à suivre comme plus ou moins prévu dans ITIL ou autre procédure interne ? Si oui, décrivez là ?

L'entreprise utilise des procédures qui lui sont propres par rapport à ces différents besoins. Quand un client fait une demande, un collaborateur prend en compte la demande du client, il prend contact via **un logiciel, si le problème peut être réglé à distance le poste du client est prise en main à distance par le technicien, sinon une intervention est programmée**

- Décrivez le processus de gestion des incidents observé depuis la création du ticket jusqu'à la résolution de l'incident

Un ticket est généré par un client, ensuite le ticket est assigné à un collaborateur, ce dernier propose des solutions au client et intervient si nécessaire. Si le problème est résolu, on clôt l'incident mais s'il n'est pas résolu il est mis en cours ou en attente. Ensuite une description du problème jusqu'à la résolution du problème et effectuée (renseignement du ticket).

Le cas échéant, quel est le logiciel utilisé dans votre entreprise pour gérer les incidents (matériels ou logiciels ...) ?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est le logiciel principal utilisé

- Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?

L'an dernier, un client voulait reprendre en main la gestion de son cloud, l'expert cloud avait pour mission de migrer le cloud du client qui était géré par Axians (observation).

- Comment l'entreprise prend-elle en compte la réglementation sur l'usage du numérique ? (CNIL, RGPD ou autres)

Charte informatique propre à l'entreprise, CNIL, RGPD

- Comment se fait le partage des informations et des connaissances au sein de l'équipe informatique, de l'entreprise et avec quels outils (messagerie électronique, plateforme de travail collaboratif, dossier partagé ...) ?

Pour le partage d'information et outil de travail collaboratif, l'équipe utilise Outlook ou Microsoft teams et utilise souvent des logiciels de partage d'écran pour prendre la main sur différents postes au cas où un collègue aurait besoin d'aide.

- En matière de **développement de logiciels**, quelles sont les pratiques observées ?
 - l'entreprise applique-t-elle les principes de méthodes de développement (RAD, Agile ou autres) ?
 - Comment se fait le partage du code développé au sein de l'entreprise et avec quels outils (outils de gestion de version, serveur ftp...)
- En matière de **cybersécurité**, quelles sont les pratiques observées ?
 - Comment les vulnérabilités connues sont-elles prises en compte ?
 - Quelle est la politique de mise à jour des postes clients Windows ? des serveurs ?
 - Y-a-t-il un RSSI ? Quelles sont ses attributions ?

Il y a un RSSI en Métropole qui assure la sécurité des systèmes informatiques de l'entreprise

2 – GESTION DES CONFIGURATIONS

A511 - Mise en place d'une gestion de configuration et d'un suivi des incidents

(Par exemple, vous avez déjà vu en PPE l'outil : GLPI couplé avec OCS-Inventory)

Quel est l'outil (application/fichier) utilisé dans votre entreprise pour **répertorier, gérer etc ... les matériels et les licences** (serveurs, postes, switch etc ...) ? **GLPI**

Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?

L'an dernier, un client voulait reprendre en main la gestion de son cloud, l'expert cloud avait pour mission de migrer le cloud du client qui était géré par Axians.

- Plus largement quels sont les outils mis en œuvre pour déployer des nouveaux postes de travail, des nouvelles configurations (scripts, clonage de poste, ...)

Le déploiement de nouveaux postes et de nouvelles configurations est géré par le prestataire (AXIANS niveau 1, SOFIA niveau 2.)

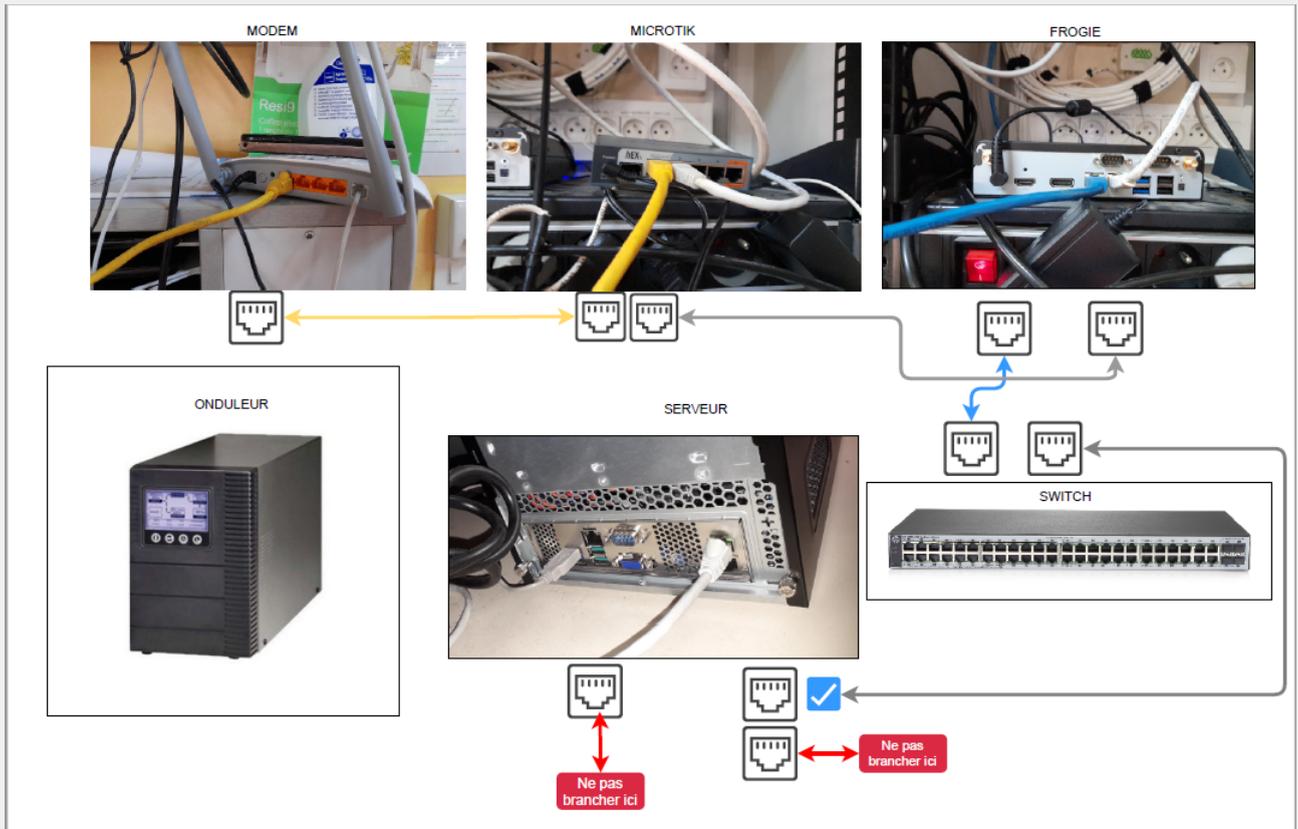
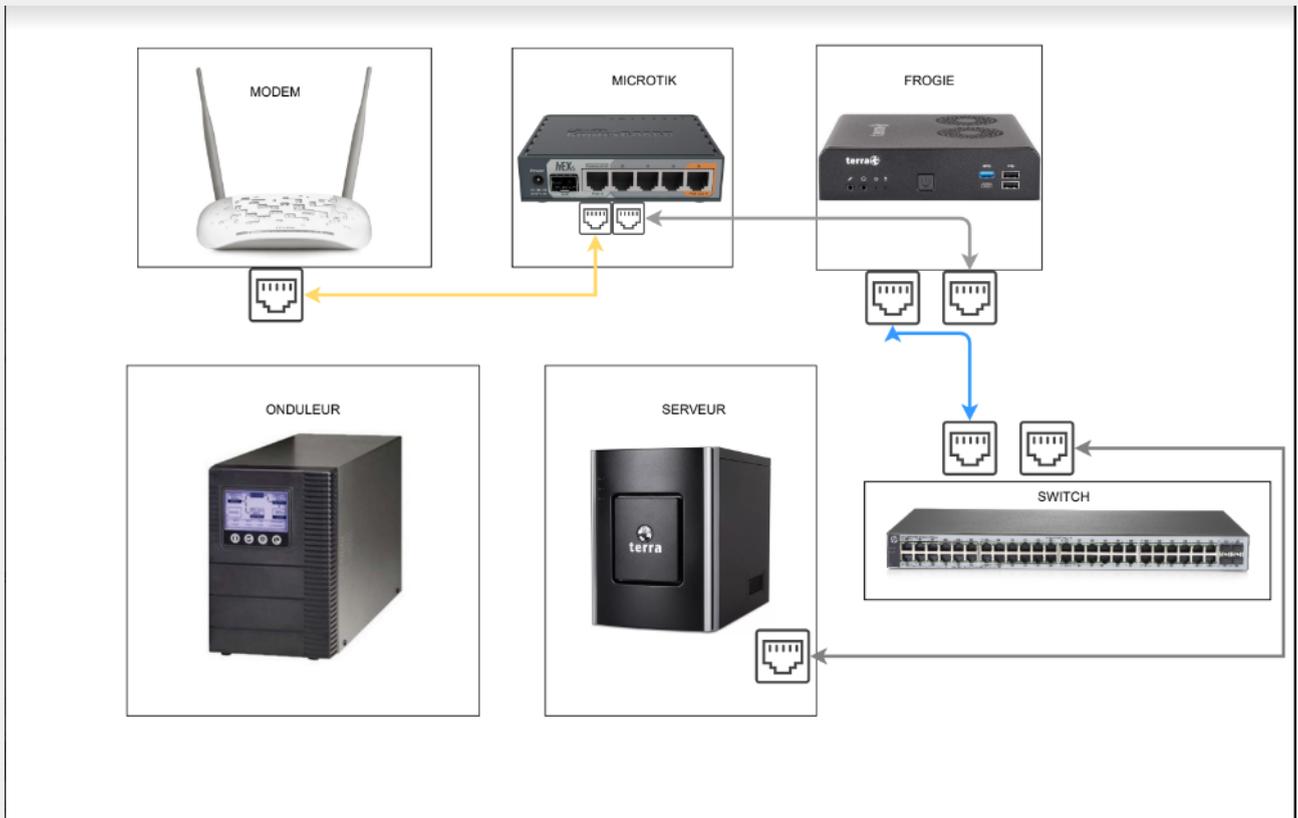
A512 - Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

- Comment fait l'entreprise pour collecter ces informations ? Décrivez le processus de gestion des matériels/configurations observé depuis la création de la fiche jusqu'au déploiement de logiciels le cas échéant

Agent GLPI installer via package sur les PC destiné aux clients (WAPT logiciel de déploiement de package qui s'installe via une gpo) qui collecte les informations automatiquement

- Comment avez-vous fait pour réaliser un schéma réseau par exemple, pour décrire le contexte technique dans lequel vous êtes intervenu ?

J'ai repris le fonctionnement des baies informatiques de l'entreprise et des écoles



A513 - Suivi d'une configuration et de ses éléments

- Comment fait votre entreprise pour tester / surveiller le bon fonctionnement des matériels, du réseau, des applications, etc ... ?

Pour les tests, nous les faisons directement à l'atelier et si le matériel fonctionne bien on le met en stock ou on le déploie dans les écoles si besoin.

- Des documentations techniques sont-elles rédigées et conservées ? Sous quelle(s) forme(s) ?
Les documentations sont rédigées et conservées en format papier et numérique.

- Avez-vous, vous-même rédigé une doc sur une mise en place de configuration ?
Non les doc étaient déjà créer

- Quelle est la "trace" de votre travail dans votre entreprise ?

Création d'un fichier de configuration pour les switch 24 ports

2 – GESTION DES COMPÉTENCES

A523 - Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

- L'entreprise vous a-t-elle proposé de suivre une formation particulière (interne dans votre entreprise, ou dans un centre de formation, ou chez un fournisseur par exemple ?) **Non**

- Avez-vous eu à vous auto-former (c'est-à-dire tout seul) à l'aide de tutoriaux internet ou documentations spécifiques, pour pouvoir réaliser une mission durant votre stage ?

L'an dernier, pour la création d'un serveur GLPI je me suis aidé de documentation et de vidéo sur internet. Pour une intervention, moi et un collègue, nous nous sommes aidés d'internet pour répondre à un besoin d'un client qui voulait créer un raccourci de ses fichiers directement sur le bureau de sa tablette Apple. Sur internet j'ai cherché différentes fonctions de l'éditeur de registre.

A524 - Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

- Avez-vous étudié une nouvelle technologie durant votre stage ? Un nouvel outil ? Le(s)quel(s) ?
VEYON (permet, depuis un PC de gérer d'autres PC du même réseau local à distance.)

A522 - Veille technologique

- L'entreprise a-t-elle mis en place des processus de veille technologique ?

Non

(Pour elle-même et/ou pour être capable de répondre aux attentes ses clients)

- Si oui quels outils sont utilisés ? Comment s'organise cette veille dans votre entreprise.

- Qu'avez-vous mis en œuvre pour votre propre veille technologique ?

Ne dites pas « cf. mon portfolio ». Essayez de résumer en quelques lignes, comme si vous aviez à répondre à la question à l'oral. Indiquez si vous avez modifié votre veille technologique en fonction de ce que vous avez pu voir en stage.