
Cas pratique n°1 - Mise à disposition d'un équipement pour des utilisateurs

BTS SIO - Bloc 1 - Support et mise à disposition des services informatiques

U4 - 1.5 Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

1. Contexte professionnel	3
1.1. Le contrat de service	3
2. L'entreprise cliente Est Communication	4
2.1. Demande de l'entreprise cliente	4
2.2. Présentation de l'entreprise cliente	4
2.3. Le service communication	4
2.4. Plan des locaux	5
2.5. Actifs informatiques	5
2.6. Contexte technique du serveur sous Windows Serveur 2019	5
3. Ce que l'on attend de vous !	7
3.1. Tâches à réaliser	7
3.2. Ressources fournies	7
3.3. Résultats attendus	7
3.4. Livrable à rendre	7

1. Contexte professionnel

Vous travaillez pour le compte d'une entreprise de services du numérique (ESN) nommée Pc Expert Services à Colmar, celle-ci intervient auprès de différentes entreprises clientes pour assurer des missions d'assistance et de support informatique.

Compte tenu de votre récente arrivée au sein de la société en tant que technicien support informatique, vous êtes rattaché au service d'assistance et de support de premier niveau (niveau 1).

Votre mission principale consiste à mettre à disposition de nouveaux services numériques aux utilisateurs de vos clients.

Vous devez connaître l'environnement technique et les objectifs de l'organisation cliente, ainsi que les attentes des parties prenantes.

1.1. Le contrat de service

La prestation de service aux entreprises clientes est encadrée par un contrat de service et de maintenance signé entre notre société et l'entreprise cliente.

Ce contrat précise l'objet de la prestation ainsi que les services assurés par notre société. Celui-ci est disponible dans le CRM de notre société pour chaque client.

2. L'entreprise cliente Est Communication

2.1. Demande de l'entreprise cliente

M. Lebon, Directeur de l'entreprise Est Communication a envoyé dernièrement le mail suivant :

Bonjour M. Leblan,

Suite à différentes missions qui nous ont été confiées récemment, nous nous sommes aperçus que le matériel mis à disposition en matière d'impression pour les membres de notre service communication ne répond plus à nos attentes.

Pour rappel, le matériel mis à disposition est une imprimante de la marque DELL, modèle 2150cn.

Nous souhaitons disposer d'un matériel plus performant en termes de rapidité, de qualité d'impression et de finition.

Pouvez-vous nous faire une étude et votre meilleure proposition commerciale pour le remplacement du matériel actuel afin de répondre à nos besoins ? Bien évidemment, compte tenu du dernier incident, un geste commercial serait opportun.

Je vous remercie d'avance.

Cordialement.

M. Lebon, Directeur Est Communication.

PS : Notre scanner haute résolution, accessible par tous, est dernièrement tombé en panne.

2.2. Présentation de l'entreprise cliente

L'entreprise Est Communication est une agence web spécialisée dans la communication digitale. Celle-ci s'est spécialisée au fil du temps dans la création de sites Internet modernes, performants et optimisés pour le référencement. Cependant, celle-ci propose aussi des prestations d'identité visuelle, édition print et web marketing.

L'entreprise est composée de 14 personnes dont le Directeur M. Lebon. Elles sont réparties dans les services suivants :

- Direction : 1 personne
- Graphisme : 3 personnes
- Communication & Marketing : 5 personnes
- Pôle Web & SEO : 5 personnes

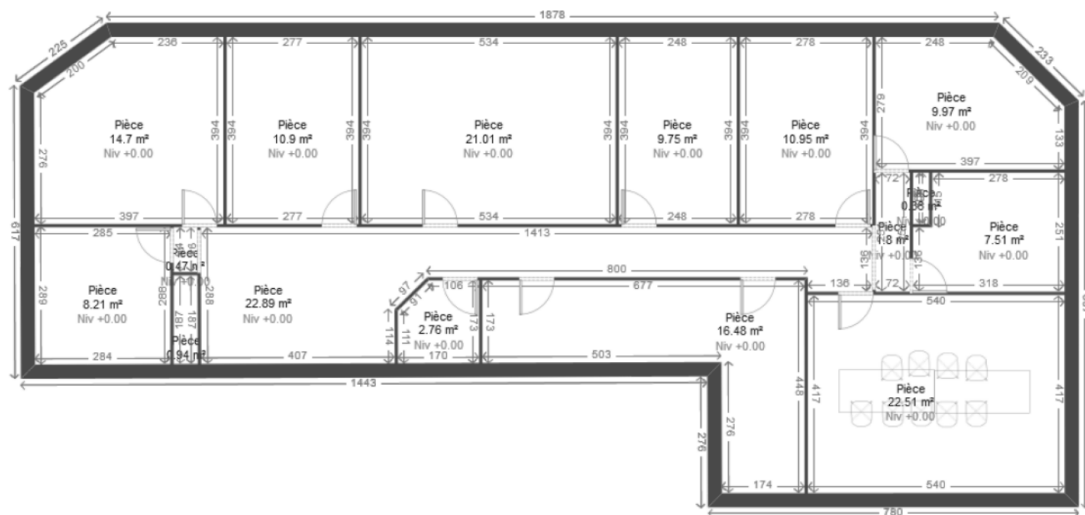
2.3. Le service communication

Le service communication & marketing est situé dans la pièce de 21.01m². Cette pièce dispose de trois prises murales RJ45 en parfait état, et toutes utilisées.

Les employés du service sont tous équipés de postes fixes à l'exception de la responsable de service qui dispose d'un ordinateur portable.

Ils disposent aussi d'une imprimante partagée via le poste local de l'un des employés du service.

2.4. Plan des locaux



Plan sommaire de l'espace de travail

Le plateau de 161 m² est vendu avec 6 parkings en sous-sol. Cet espace dispose d'un WC, de 9 espaces clos, d'une salle de stockage et d'une salle de réunion.

Une des pièces sert aujourd'hui à accueillir la baie de brassage et le serveur.

4

2.5. Actifs informatiques

L'entreprise dispose aujourd'hui des actifs informatiques suivants :

- Le matériel sous contrat
- Un scanner haute résolution de 2005
- Un serveur sous Windows Server 2019
- Deux NAS pour le stockage et la sauvegarde des données internes
- Un commutateur de niveau 3, 24 ports dont tous les ports sont utilisés
- Un routeur
- 2 bornes Wifi, placées afin que l'ensemble des bureaux dispose d'une couverture optimale
- Une connexion internet
- Chaque pièce dispose de 4 prises murales RJ45

2.6. Contexte technique du serveur sous Windows Serveur 2019

Le serveur sous Windows Server 2019 de l'entreprise Est-Communication dispose des rôles et fonctionnalités suivantes :

- Contrôleur de domaine Active Directory

- Serveur DHCP
- Serveur de fichiers

Au niveau de l'Active Directory (AD), il contient les utilisateurs et groupes suivants :

- Groupes
 - PES - Direction
 - PES - Graphisme
 - PES - Communication & Marketing
 - PES - Pôle Web & SEO
 - PES - Utilisateurs
- Chaque groupe contient uniquement les comptes des personnes rattachées à chaque service.
- Seul le groupe **PES - Utilisateurs** contient l'ensemble des comptes utilisateurs du domaine AD.

Répartition des ports réseaux du commutateur principal

L'ensemble des ports sont utilisés, voici la répartition :

- Port 1 : liaison vers le routeur
- Port 2 : NAS 1
- Port 3 : NAS 1
- Port 4 : NAS 2
- Port 5 : NAS 2
- Port 6 : Serveur Windows 2019
- Port 7 : Serveur Windows 2019

3. Ce que l'on attend de vous !

3.1. Tâches à réaliser

- Étudier la mise à disposition d'une nouvelle imprimante réservée exclusivement aux employés du service communication de l'entreprise cliente.

3.2. Ressources fournies

- Une présentation de l'entreprise cliente et de ses actifs informatiques.
- La documentation technique du système d'exploitation concernant les services d'impression, les comptes et groupes d'utilisateurs.
- Le contrat de service et de maintenance lié au client PC Expert Services.

3.3. Résultats attendus

- Une vérification que la demande peut être prise en charge au titre du contrat de service signé entre votre société et l'entreprise cliente.
- Un diagnostic sur la demande en tenant compte du contexte technique.
- Une proposition de solution documentée afin de répondre à la demande du client.

3.4. Livrable à rendre

A l'issue du temps imparti, vous devez rendre la proposition de solution documentée.

Ce document au format **PDF** est à déposer dans **Onedrive**, dans le répertoire **U4.1.5.Rendu**.

Le nom du fichier doit obligatoirement respecter la convention de nommage suivante :

NOM.Prénom.CasPratique01.PropositionDeSolution

Le non-respect des consignes ci-dessus sera pénalisé.