TP 1 – Gestion du parc informatique

Nom : Rafael GAVERIAUX-PEREIRA

Classe : ex : BTS SIO SISR 1ère année

Date : 5 octobre 2025

Partie 1 – Gestion du parc informatique

Définition

La gestion du parc informatique désigne l’ensemble des pratiques, processus et outils permettant de superviser, sécuriser et maintenir les ressources matérielles (ordinateurs, serveurs, imprimantes, périphériques) et logicielles (systèmes d’exploitation, applications, licences) d’une organisation.

Questions

1. Qu’est-ce qu’un périphérique ?

Réponse : Un périphérique est un composant matériel connecté à un ordinateur ou à un réseau, qui permet d’assurer des entrées, des sorties ou des échanges de données. On distingue les périphériques d’entrée (clavier, souris, scanner), de sortie (écran, imprimante) et bidirectionnels (disque dur externe, imprimante multifonction, clé USB) qui peuvent à la fois envoyer et recevoir des informations.

2. Qu’est-ce qu’un serveur ?

Réponse : Un serveur est un ordinateur ou un système informatique qui fournit des services, des ressources ou des données à d’autres ordinateurs appelés clients, via un réseau.

Par exemple, un serveur de fichiers stocke et partage des documents,

3. Qu’est-ce qu’un système d’exploitation ?

Réponse : Un système d’exploitation (OS) est un logiciel essentiel qui permet à un ordinateur de fonctionner. Il fait le lien entre le matériel (processeur, mémoire, disque dur…) et les logiciels utilisés par l’utilisateur. Il gère les ressources de la machine, exécute les programmes et fournit une interface pour interagir avec le système.

4. Dans quelle mesure l’organisation TeaRoom gère correctement le périphérique bidirectionnel indiqué dans le diagramme Figma ?

Réponse : L’organisation TeaRoom gère le périphérique bidirectionnel en trois parties :  
  
- L'inventaire : ils enregistrent les informations comme la date d'achat, la garantie, et la personne qui utilise l'imprimante.

- La surveillance : ils surveillent en temps réel l'état de l'imprimante, le niveau d'encre et l'espace de stockage.

- La maintenance : ils font des mises à jour et remplacent les pièces quand il le faut.

5. Quel est l’intérêt de faire un inventaire ?

Réponse : L’intérêt principale de faire un inventaire est de savoir exactement quels sont les équipements matériels et logiciel qui sont disponibles au sein d une entreprise.

6. En quoi consiste une gestion proactive ? (page 5 du cours)

Réponse : Une gestion proactive consiste à anticiper et planifier le renouvellement du matériel vieillissant.

7. Que signifie “vérifier le respect des licences logicielles” ?

Réponse : C'est une partie de la gestion des licences qui consiste à suivre l'utilisation des logiciels afin de rester en conformité avec la législation et d'éviter les coûts ou les sanctions imprévues.

8. Qu’est-ce que le shadow IT ?

Réponse : Le Shadow IT désigne l'ensemble des systèmes informatiques mis en place par les employés ou les départements eux-mêmes, en dehors des règles ou des processus de la société

Partie 2 – Gestion des incidents

Définition

La gestion des incidents est le processus visant à identifier, enregistrer, analyser et résoudre les problèmes techniques affectant le parc informatique. Son objectif principal est de minimiser l’impact sur les utilisateurs et sur l’activité de l’organisation.

Questions

1. En observant le diagramme Figma :

Quels sont les trois actifs matériels de l’entreprise qui sont l’objet d’un incident ?

Définir l’actif objet de l’incident n°3.

Donner sa fonction dans le réseau de l’organisation compte tenu de la panne déclarée.

Réponse :  
  
Les trois actifs matériels de l’entreprises qui sont l’objet d’un incidet sont le routeur internet, l’imprimante multi fonction n°1 et la machine n°1.  
  
L’actif objet de l’incident n°3 est le routeur, donc un routeur est un équipement réseau qui permet de relier plusieurs réseaux informatiques entre eux.

La fonction du routeur ici est de faire le lien entre le réseau de l'entreprise et le réseau Internet. Sachant que si il est en panne, il ne peut plus diriger le trafic, ce qui entraîne une perte totale de connexion pour l'ensemble de l'entreprise.

2. Quelles sont les étapes que Francis suit (voir le diagramme Figma) ?

Réponse : Francis possède deux actifs informatiques inventoriés (machine n°4 et Cisco IP Phone n°4), tous deux reliés au switch L3, lui-même directement connecté au routeur ayant subi un incident Internet suite à une coupure du réseau.

3. Qu’est-ce que ITIL ?

Réponse : ITIL est un ensemble de bonne pratiquent pour la gestion des services informatiques. Il va servir de guide aux entreprises pour s’organiser, pour gérer et améliorer leur service informatique.

4. Votre collègue qui utilise GLPI fait-il partie du helpdesk de son entreprise ? Justifiez votre réponse.

Réponse : Alors oui, pour moi Mon collègue qui utilise GLPI fait partie du helpdesk, car le logiciel GLPI sera le premier point de contact pour les utilisateurs qui ont des problèmes ou des demandes informatiques.

5. Qu’est-ce qu’un SLA ?

Réponse : Un SLA (Service Level Agreement) est un accord qui définit le niveau de service qu’un fournisseur promet à ses clients, comme la disponibilité des applications ou le temps de réponse en cas de problème.