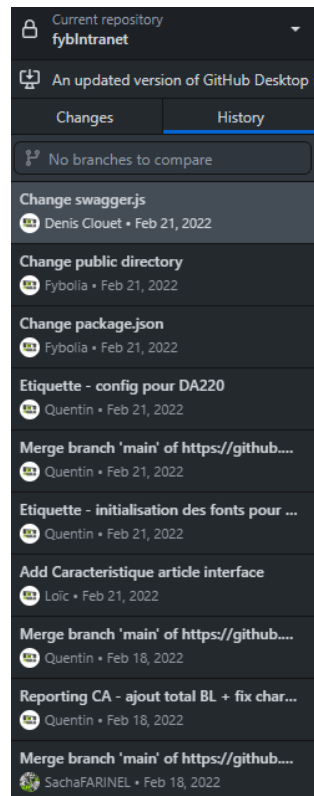


C1.4 : Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique

Il y a plusieurs façons de répondre à cette problématique. En effet, nous pouvons voir cela comme **un plan de continuité d'un service** « *qui a pour but de garantir la survie de l'entreprise en cas de sinistre important touchant le système informatique. Il s'agit de redémarrer l'activité le plus rapidement possible avec le minimum de perte de données¹* ».

Pendant ma période de stage, l'entreprise, afin de conserver le code produit en cas d'attaque ou d'erreurs humaines, stockées le tout sur deux serveurs distincts et sur deux dépôts GitHub distant. Bien sûr, je n'ai pas pu prendre de Screenshot de ses parties-là, mais j'ai l'arborescence des commits sur le logiciel « **Github desktop** » :



Arborescence des commits afin de « sauvegarder » le code

D'un point de vue plus « physique », afin de garantir la continuité d'un service informatique, les entreprises optent, la plupart du temps, pour un service de gestion de tickets incidents à destination des techniciens.

Nous avons installé une solution de ce type pendant notre formation, GLPI.

¹ Plan de continuité d'activité (informatique), fr.wikipedia.org

Pour ce faire, après l'installation, la configuration de GLPI sur un serveur Debian, nous avons configuré les accès utilisateurs (*changement de la politique des mots de passe*) et nous avons créé un compte :

Rendez-vous dans le menu « **Administration** » → « **Utilisateur** » et cliquez sur « **Ajouter un nouvel utilisateur** ».

Renseigner tous les champs demandés :

- Identifiant : « **testcli** »
- Nom de famille : « **Dupond** »
- Prénom : « **Jean** »
- Mot de passe : « **test** »
- Titre : « **Prof** » (*Il faut l'ajouter*)
- Profil : « **Self-Service** »
- Adresse de messagerie : « **jean.dupond@serveurmail.com** »
- Valable jusqu'à : « **Aujourd'hui + 1 h** »
- Catégorie : « **SIO** » (*Il faut l'ajouter*)

Cliquez ensuite sur « **Ajouter** ».

Vous deviez voir votre nouvel utilisateur comme-ça :

testcli	Dupond	jean.dupond@serveurmail.com	Oui
---------	--------	-----------------------------	-----

Création d'un accès utilisateur sur GLPI

Puis, nous avons simulé la création d'un ticket incident. Pour ce faire, nous avons créé des « catégories » de problèmes :

Pour la gestion des incidents, il est indispensable d'identifier le type de problème rencontré. Pour cela il faut ajouter un intitulé dans les catégories de ticket, depuis le menu « **Configuration** » → « **Intitulés** » → « **Catégorie de ticket** » → « **Ajouter** ».

Créez une première catégorie intitulée « **Problèmes** » et créer deux catégories enfants de « **problèmes** » → « **Logiciel** » et « **Matériel** ».

Problèmes
Problèmes > Logiciel
Problèmes > Matériel

Création des catégories d'incidents

Pour enfin simuler un incident et donc créer un ticket à destination d'un technicien :

Connectez vous sur l'interface web GLPI avec les identifiants récemment créés : « **testcli** // **test** ». On remarque que l'interface utilisateur est beaucoup moins complète. Nous pouvons toutefois « **Créer un ticket** » et cliquer sur la croix à gauche. Renseigner les informations du ticket :

- Type : « **Incident** »
- Catégorie : « **Problèmes > Matériel** »
- Urgence : « **Haute** »
- Type de ticket : « **Général** »
- Lieu : « **Salle 1** »
- Titre : « **PC Ultra lent** »
- Description : « **Mon PC met plus de 5 minutes à démarrer. Que faire ?** »

Cliquez ensuite sur « **Soumettre la demande** ».

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
1	PC Ultra lent	Nouveau	2022-04-16 11:05	2022-04-16 11:05	Haute	Dupond Jean		Problèmes > Matériel	

Création du ticket

Grâce à notre accès admin, nous avons pu voir que la création du ticket c'était bien passé :

Depuis l'interface **Super-Admin**, rendez-vous sur « **Assistance** » → « **Tickets** ». Vous pouvez voir les informations du tickets récemment créer et répondre à la demande utilisateur.

PC Ultra lent

MON PC MET PLUS DE 45 MINUTES A S'ALLUMER. QUE FAIRE ???????

Rappel du ticket

Visualisation du ticket par l'admin

Pour finir, nous avons répondu à la demande de notre utilisateur et nous l'avons aiguillé au mieux :

Historique des actions :

Content que ça aille mieux. Je clôture

2022-04-16 11:57

Glpi

2022-04-16 11:56

Dupond Jean

Oui, nous avons téléchargé tous les catalogues de notre concurrent récemment. J'ai tous laissé dans mon dossier téléchargement. Je viens de tous vider. J'ai redémarrer et tout va mieux ! Merci

Bonjour Jean, as-tu téléchargé beaucoup de choses récemment ? Je pense qu'une solution plausible est la surcharge de la mémoire. Peux-tu me tenir au courant ?

2022-04-16 11:55

Glpi

2022-04-16 11:05
Demandeur

PC Ultra lent

MON PC MET PLUS DE 45 MINUTES A S'ALLUMER. QUE FAIRE ???????

Rappel du ticket

Discussion entre l'admin et l'utilisateur concernant le ticket ouvert