# 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 données[[1]](#footnote-1)* ».

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** » :

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

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.

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 :

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

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 :

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

Création des catégories d’incidents

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

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

Création du ticket

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

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

Visualisation du ticket par l’admin

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

Une image contenant texte

Description générée automatiquement

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

1. Plan de continuité d’activité (informatique), fr.wikipedia.org [↑](#footnote-ref-1)