

### **Gérer le patrimoine Informatique :**

- **Recenser et identifier les ressources numériques** : Identifier les ressources matérielles et logicielles nécessaires au fonctionnement de Guacamole.
- **Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique** : Suivre les normes et les meilleures pratiques liées à la gestion des passerelles de bureau à distance et des systèmes associés.
- **Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service** : Définir les autorisations d'accès au serveur Guacamole pour les utilisateurs appropriés.
- **Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique** : Assurer la disponibilité et la résilience du serveur Guacamole.
- **Gérer des sauvegardes** : Mettre en place des sauvegardes régulières des configurations Guacamole pour garantir la continuité du service.
- **Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques** : S'assurer que les utilisateurs respectent les règles d'utilisation de Guacamole.

### **Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :**

- **Collecter, suivre et orienter des demandes** : Recevoir et traiter les demandes liées à Guacamole, notamment les problèmes et les demandes d'assistance.
- **Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs** : Résoudre les problèmes liés au fonctionnement de Guacamole et à son intégration dans le réseau et le système.
- **Traiter des demandes concernant les applications** : Assurer le bon fonctionnement des applications et des bureaux distants accessibles via Guacamole.

### **Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :**

- **Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service** : Tester et valider les fonctionnalités de Guacamole, y compris l'accès à distance.
- **Déployer un service** : Mettre en service Guacamole et configurer les connexions aux bureaux distants.
- **Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service** : Former et assister les utilisateurs dans l'utilisation de Guacamole pour l'accès à distance.