

TP 1

Formateur: Boris Rose

October 3, 2025

Introduction

Consignes

- Créer un dépôt sur github ou gitlab si ce n'est pas déjà fait (voir la vidéo dans le dossier google drive que j'ai partagé)
- Dans ce dépôt que vous aurez créé, faire les différents tps dans différentes branches
- Chaque branche doit commencer par feature/ suivi du nom du tp

TP 1

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.

- Qu'est-ce qu'un périphérique ?
- Qu'est-ce qu'un serveur
- Qu'est-ce qu'un système d'exploitation ?

Figma du Cours

<https://www.figma.com/board/7tc1gkdVbMGXBP06ucIDCu/Sc%C3%A9narios?node-id=707-892&t=rUb3l0tsKM8l73vp-1>

- Dans quelle mesure l'organisation TeaRoom gère correctement le périphérique bidirectionnel indiqué dans le diagramme FigJamBoard ?
- Quel est l'intérêt de faire un inventaire ?
- En quoi consiste une "gestion proactive" ? (page 5 du cours)
- Que signifie "vérifier le respect des licences logicielles" ?
- Qu'est-ce que le shadow IT ? (contexte: voir dépôt github du cours / docs / fondamentaux.pdf)

TP 2

Définition

La gestion des incidents est le processus qui vise 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.

- En observant le diagramme Figma quels sont les trois actifs matériels de l'entreprise qui sont l'objet d'un incident ?
- Définir ce qu'est l'actif objet de l'incident numéro 3
- Donner sa fonction dans le réseau de l'organisation compte tenu de la panne déclarée

ITIL

Selon les bonnes pratiques ITIL, la gestion des incidents suit plusieurs étapes

- Quelles sont les étapes que Francis suit (voir le diagramme Figma)
- Qu'est-ce que ITIL ?
- En observant la définition d'ITIL vous risquez de tomber sur les notions de helpdesk et SLA
- Votre collègue qui utilise GLPI fait-il partie du helpdesk de son entreprise ? Justifiez votre réponse.
- Qu'est-ce qu'un SLA ?