

# TP 1 bis : Gestion des incidents

Formateur: Boris Rose

October 18, 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

## Consignes

### Figma d'étude

Vous répondrez aux questions en vous aidant du cours ( voir Drive ) et du lien vers le Figma du scénario suivant: <https://www.figma.com/board/7tc1gkdVbMGXBP06ucIDCu/Sc%C3%A9narios?node-id=988-3446&t=eyBtpBONZV4mkin3-1>

## Partie 0: Installer GLPI

**Si vous n'avez pas déjà fait cela dans le TP1** L'idée est de suivre ce qui est dans le cours, dans le dossier config:

- mac-glpi-hyperviseur.pdf
- mac-vm-communication.pdf
- vm-ubuntu.pdf

### Attention

Si pour d'autres matières vous avez déjà des machines virtuelles managées par un hyperviseur (T2) tel que VMWorstation ou VirtualBox installez les agents GLPI dans ces MV. Autrement dit vous n'avez pas besoin d'installer une VM avec OS Ubuntu.

## Partie 1 : Gestion des incidents

### Définition

La gestion des incidents est le processus permettant de détecter, enregistrer, diagnostiquer et résoudre les pannes informatiques. Un incident est un événement imprévu perturbant le fonctionnement normal d'un service informatique

- Quel incident peut concerner le serveur web de l'entreprise sur le diagramme Figma ?
- Donner la liste des logiciels critiques installés sur le disque ssd du serveur physique dont avait trait la question précédente ?
- Quel est la relation entre GLPI et cet incident ?
- Quel logiciel peut jouer le rôle d'intermédiaire entre GLPI et l'incident ?
- Quelles seraient les bonnes pratiques ITIL par rapport à la gestion de cet incident ?

## Partie 2 : Supervision et monitoring

### Définition

La supervision permet de surveiller en temps réel l'état du parc (CPU, mémoire, réseau, disques).

- Quels sont les outils que vous auriez pu combiner ( voir le cours ) pour faire une supervision réseau et avoir une visualisation des métriques de performance

## Partie 3 : Sécurité du parc informatique

### Définition

La sécurité du parc regroupe les mesures techniques et organisationnelles pour protéger le matériel et les données.

- Quels sont les mesures prises ( dans le scénario du Figma ) pour sécuriser le parc informatique ?

## Partie 4 : Demandes utilisateur

### Figme d'étude (difficile)

Observer le scénario suivant pour répondre aux question: <https://www.figma.com/board/7tc1gkdVbMGXBP06ucIDCu/Sc%C3%A9narios?node-id=707-892&t=eyBtpBONZV4mkin3-1>

### Définition

Une demande utilisateur est une requête planifiée ou standard, souvent récurrente et documentée. Contrairement à un incident, elle ne traduit pas une panne mais un besoin d'assistance ou d'accès.

- Trouvez dans le scénario Figma la demande utilisateur ?
- Quel est le cycle de vie d'une demande utilisateur ( voir le cours )