|  |
| --- |
| **BTS Services informatiques aux organisations SESSION 2022**  **Fiche descriptive de réalisation professionnelle (recto)**  **Épreuve E5 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR)** **- Coefficient 4** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPTION D’UNE RÉALISATION PROFESSIONNELLE** | | | **N° réalisation : 01** |
| **Nom, prénom : Fabien CHEVALIER** | | **N° candidat : 02144579409** | |
| **Épreuve ponctuelle** | **Contrôle en cours de formation** | **Date :** 10/06/2022 | |
| **Contexte de la réalisation professionnelle**  La Maison des Ligues de Lorraine (M2L) a pour mission de fournir des espaces et des services aux différentes ligues sportives régionales et à d’autres structures hébergées.  Dans le cadre d’un plan d’amélioration générale de son infrastructure, la M2L souhaite se doter d’un outil de gestion d’incident lui permettant d’améliorer le support aux utilisateurs. | | | |
| **Intitulé de la réalisation professionnelle**  Mise en place d’une solution de gestion des incidents avec GLPI | | | |
| **Période de réalisation :** 04/02/2022-01/03/2022 **Lieu :** H3 CAMPUS POISSY  **Modalité :  Seul****(e)  En équipe** | | | |
| **Compétences travaillées**  Concevoir une solution d’infrastructure réseau  Installer, tester et déployer une solution d’infrastructure réseau  Exploiter, dépanner et superviser une solution d’infrastructure réseau | | | |
| **Conditions de réalisation[[1]](#footnote-1) (ressources fournies, résultats attendus)**  Ressources fournies :   * Réseau opérationnel (VLAN, Routage) * Contrôleur de domaine M2L.LAN (AD/DNS/DHCP1) * Serveur Debian GLPI * Un poste client Windows 10 joint au domaine M2L.LAN   Résultats attendus :   * Les utilisateurs des services de la M2L peuvent se connecter via leurs identifiants personnels sur le portail GLPI afin de créer un ticket en cas d’incident. Cette création de ticket permettra de mettre en relation l’utilisateur avec un technicien et d’assurer le suivi de l’incident. | | | |
| **Description des ressources documentaires, matérielles et logicielles utilisées [[2]](#footnote-2)**   * Ressources documentaires : dossier d’infrastructure de la M2L * Ressources matérielles : infrastructure réseau, hyperviseur ProxMox, ordinateur client * Ressources logicielles : Debian 11, Windows Server 2019, GLPI, Fusion Inventory | | | |
| **Modalités d’accès aux productions [[3]](#footnote-3) et à leur documentation [[4]](#footnote-4)**  <https://fchevalier.net/bts/realisations/situation01> | | | |

|  |
| --- |
| **BTS Services informatiques aux organisations SESSION 2022**  **Fiche descriptive de réalisation professionnelle**  **(verso, éventuellement pages suivantes)**  **Épreuve E5 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR)** **- Coefficient 4** |

|  |
| --- |
| **Descriptif de la réalisation professionnelle, y compris les productions réalisées et schémas explicatifs**    Schéma du VLAN 2 (Informatique)    Présentation du contexte  La M2L héberge des ligues sportives au sein de ses bâtiments. A ce titre, elle leur fournit aussi des infrastructures et services informatiques leur permettant d’exploiter des ressources en place et des services à venir en fonction des activités de chaque ligue.  Au niveau du réseau logique, les ligues sportives et les services de la M2L sont représentés en VLANs pour des raisons de sécurité et d’optimisation de la bande passante. Au niveau du domaine M2L.LAN, un VLAN se traduit par une unité d’organisation dans l’AD permettant ainsi une meilleure administration des différents objets réseau et système.  Analyse du besoin  Les ordinateurs et les utilisateurs se trouvent dans plusieurs VLANs / Unités d’organisation, sur plusieurs bâtiments et le réseau se développe de plus en plus avec l’installation de nouvelles ligues. Afin d’éviter les déplacements et appels téléphoniques récurrents, la M2L souhaite mettre en place une interface web permettant aux utilisateurs de déclarer un incident, et aux techniciens d’y répondre.  Solution retenue  La M2L a choisi de déployer un serveur GLPI, qui sera situé dans le VLAN 2 (Informatique). GLPI sera installé sur un serveur Debian 11 virtualisé. Les différentes étapes de déploiement et les procédures d’utilisations sont disponibles à l’adresse communiquée dans les modalités d’accès aux productions.  Description de la réalisation professionnelle  Le serveur GLPI est accessible sur l’intranet de la M2L via l’URL suivante : <https://support.m2l.lan/glpi>. Une fois connecté, l’utilisateur est en mesure de déposer une demande d’assistance sous la forme d’un ticket. Un technicien peut alors s’attribuer le ticket, et dialoguer avec l’utilisateur via la messagerie afin d’apporter une assistance à l’utilisateur. Une fois le problème réglé, le technicien peut clôturer le ticket. Une procédure d’utilisation à destination des utilisateurs, ainsi qu’aux technicien a été rédigée afin de les accompagner dans l’usage de l’outil. |

1. En référence aux *conditions de réalisation et ressources nécessaires* du bloc « Administration des systèmes et des réseaux » prévues dans le référentiel de certification du BTS SIO. [↑](#footnote-ref-1)
2. Les réalisations professionnelles sont élaborées dans un environnement technologique conforme à l’annexe II.E du référentiel du BTS SIO. [↑](#footnote-ref-2)
3. Conformément au référentiel du BTS SIO « *Dans tous les cas, les candidats doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l’épreuve. Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre de ces outils et ressources. La circulaire nationale d’organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations et les pénalités à appliquer aux candidats qui ne se seraient pas munis des éléments nécessaires au déroulement de l’épreuve.* ». Les éléments nécessaires peuvent être un identifiant, un mot de passe, une adresse réticulaire (URL) d’un espace de stockage et de la présentation de l’organisation du stockage. [↑](#footnote-ref-3)
4. Lien vers la documentation complète, précisant et décrivant, si cela n’a été fait au verso de la fiche, la réalisation, par exemple schéma complet de réseau mis en place et configurations des services. [↑](#footnote-ref-4)