

TP1

1. Qu'est-ce qu'un périphérique ?

Un périphérique désigne tout appareil ou composant externe ou interne connecté à un ordinateur pour interagir avec lui ou étendre ses fonctionnalités.

2. Qu'est-ce qu'un serveur ?

Un serveur est un ordinateur ou un programme qui fournit des services à d'autres ordinateurs ou utilisateurs appelés clients.

3. Qu'est-ce qu'un système d'exploitation ?

Un OS est un logiciel qui agit comme un chef d'orchestre qui fait tout tourner en harmonie, il est l'intermédiaire entre le matériel et les logiciels.

4. Quel est l'intérêt de dresser un inventaire ?

L'inventaire informatique permet de recenser tous les équipements et logiciels d'un parc afin d'en assurer la sécurité, la maintenance et la gestion optimale.

5. En quoi consiste la gestion proactive ?

La gestion proactive consiste à anticiper les problèmes, les besoins ou les opportunités avant qu'ils ne surviennent, plutôt que d'attendre qu'ils se manifestent pour réagir.

6. Que signifie vérifier les licences logicielles

Vérifier la licence logicielle signifie s'assurer que tous les logiciels installés sur un système ou un parc informatique sont utilisés légalement et conformément aux droits d'usage accordés par leurs éditeurs.

7. Que signifie "vérifier le respect des licences logiciels"?

La gestion des licences désigne l'ensemble des pratiques qui permettent de contrôler, suivre

et optimiser l'utilisation des logiciels dans une organisation. Elle garantit la conformité légale

vis-à-vis des éditeurs, évite les surcoûts et limite les risques de sanctions.

8. Qu'est-ce qu'un shadow IT

Le shadow IT désigne l'utilisation de systèmes, logiciels, appareils, ou services informatiques au sein d'une organisation sans l'approbation ni le contrôle du service informatique.

Partie 2

1. Le routeur internet, la machine 1 et l'imprimante multifonction 1 sont les 3 actifs matériel qui subissent un incident.

2. C'est le routeur internet

3. Il lit les adresses destinataires des paquets IP pour décider de leur prochain saut vers leurs cibles

4. Il suit les étapes suivantes : enregistrement, classification, analyse, diagnostic et résolution, clôture et documentation

5. ITIL est ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information.

6. Oui ITIL est la référence en matière de gestion des services informatiques, et ces deux notions sont indispensables à la fourniture et au support des services.

7. Non, tout dépend de l'utilisation qu'en fait mon collègue il peut très bien utiliser glpi pour faire des tickets quand il a un problème.

8. Il s'agit d'un contrat formel passé entre un fournisseur de services et un client.