



172.16.0.11/24

GLPI est un logiciel open source sous licence dite “libre” et “permissive”. Il est possible d’y exécuter, modifier ou de développer le code, et de contribuer à son amélioration.

Il s’agit d’un logiciel de gestion des services informatiques et de gestion des services d’assistance. Il est doté d’une interface Web, permettant de construire notre propre base de données et donne la possibilité de visualiser et gérer son système d’information de manière complète.

Dans le cas de l’activité de la société, celui-ci à une double utilité : la gestion des incidents et l’inventaire des actifs informatiques.

Demandeur				
Numéro d'ID du ticket		Machine associée à l'ID		Suivi par le technicien
ID: 10603	CHAN Yuk Oi (8)	Ordinateur(s) tit-inv01874 eztitle08 (708)	migrer vers ssd régénéré ID et licence ezt	Infos (0)
ID: 10605	CHAN Yuk Oi (8)	Ordinateur(s) tit-inv01876 eztitle10 dongle licence (710)	migrer vers ssd	Infos (0)
ID: 10614	CHAN Yuk Oi (8)	Ordinateur(s) tvs-inv02070 bbatteur (805)	remplacer disque par ssd	Infos (0)
ID: 10646	CHAN Yuk Oi (8)	Ordinateur(s) tvs-inv02363 ezt learning (966)	vérifier sophos et autre	Infos (1)
ID: 10703	CHAN Yuk Oi (8)	Imprimante GK420d (88)	n'imprime pas correctement, se met en erreur	Infos (2)
ID: 10741	CHAN Yuk Oi (8)	Ordinateur(s) nin-inv02635 pmbarry (1107)	remplacer les barrettes de mémoires	Infos (0)
ID: 10755	BOYER Christophe (7)	Ordinateur(s) sso-inv02653 EZtitles Mozaic (1112)	Pb player vidéo EZT	Infos (1)
Vos tickets en attente				

Catégorisation de l'incident

Les tickets sont toujours rattachés au lieu, ainsi qu'à l'équipement en question.

Hierarchisation de l'incident :

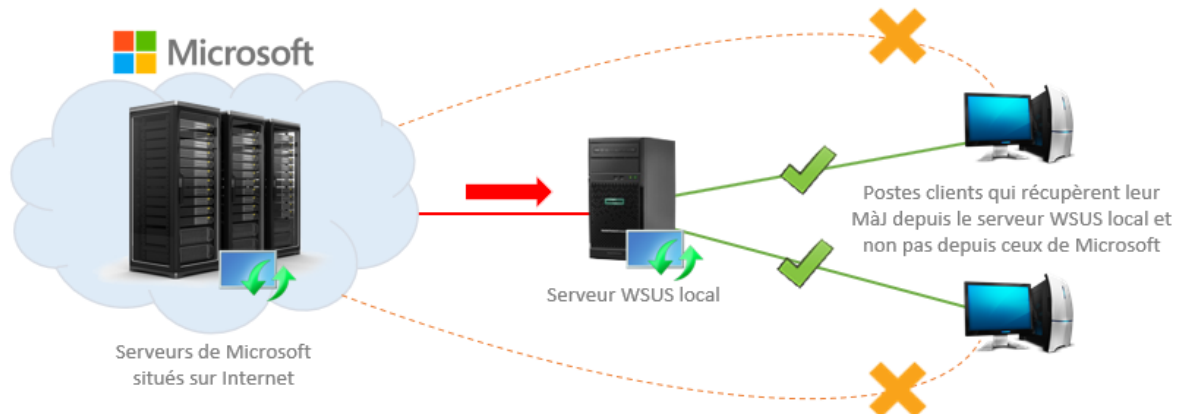
Afin d'attribuer le ticket au technicien disposant des compétences adéquates, la criticité du ticket va être évaluée selon l'impact et l'urgence qu'il engendre. Ce degré de criticité est établi par un employé du SI et est catégorisé selon trois niveaux : FORT, MOYEN, FAIBLE.

		Impact		
		Fort	Moyen	Faible
Urgence	Fort	P1 Haute	P1 Haute	P2 Moyen
	Moyen	P1 Haute	P2 Moyen	P3 Basse
	Faible	P2 Moyen	P3 Basse	P3 Basse

Affectation de l'incident

Une fois l'incident catégorisé et évalué selon sa criticité, il sera attribué au technicien disposant des compétences adéquates.

WSUS



WSUS est un rôle basé sur Windows server permettant de centraliser et de déployer les mises à jours de produits Microsoft sur des machines présentes sur un réseau.

Prérequis

- Un serveur virtuel ou physique dédié à WDS et suffisent en terme de ressource
- Deux partitions distinctes (pour le système d'exploitation et le stockage)

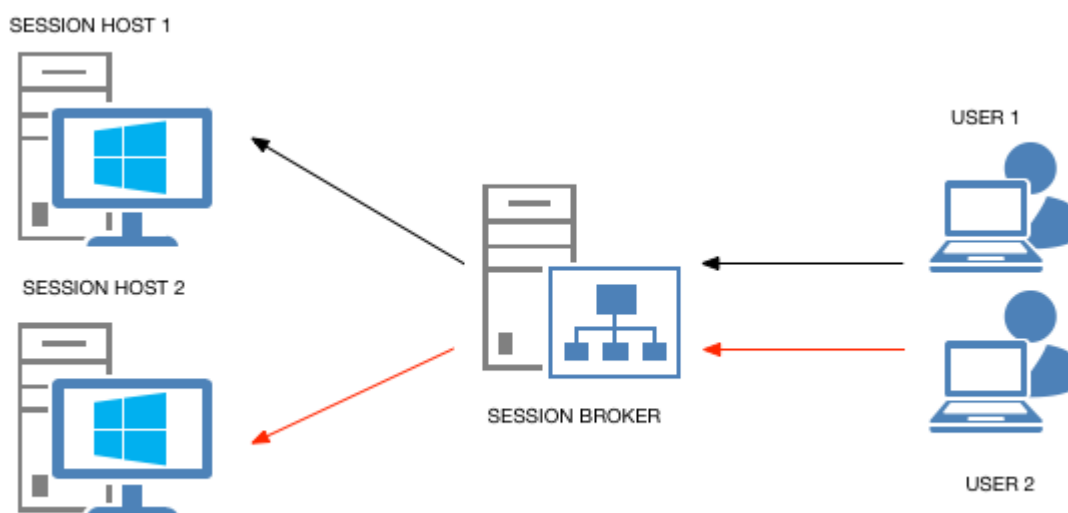
Avantages

Il existe des failles dans chaque systèmes d'exploitations et logiciels, Les constructeurs proposent régulièrement des mises à jour afin de réduire ces vulnérabilités. Il convient donc au sein des organisations d'établir certaines stratégies en termes de mises à jour :

- Appliquer une politique de mise à jour régulière mise en œuvre par le SI.
- Ne pas laisser les utilisateurs effectuer les mises à jour.

RDS

Ce service permet à un utilisateur d'accéder à des applications stockées sur un ordinateur distant au moyen d'une connexion réseau dite « Connexion Bureau à distance ».



RD Web Access

Le rôle « Web Access » permet d'accéder via une interface Web aux bureaux utilisateurs et applications distantes dites « RemoteApp ».



ACCES

<https://srv-broker2.assurmer.1an/RDWeb/Pages/fr-FR/Desktops.aspx>

<https://srv-rds11.assurmer.1an/RdWeb>

<https://srv-rds22.assurmer.1an/RdWeb>