

15 Questions à retenir CCP1

Du point de vue d'ITIL, quelle est la différence entre un incident et un problème ?

Selon ITIL (Information Technology Infrastructure Library) :

- **Incident** : C'est un événement imprévu qui perturbe ou diminue la qualité d'un service informatique. L'objectif avec un incident est de rétablir le service le plus rapidement possible.
- **Problème** : C'est la cause sous-jacente ou inconnue d'un ou plusieurs incidents. L'objectif de la gestion des problèmes est d'identifier et de résoudre ces causes, de manière à prévenir la récurrence des incidents associés.

Donne les différentes étapes à respecter dans une résolution d'incident par téléphone.

Les étapes dans l'ordre pour la résolution d'incidents :

- Identification / Détection
- Notification
- Enregistrement
- Catégorisation et priorisation
- Diagnostic et investigation
- Suivi (ou escalade)
- Résolution (et documentation)
- Clôture

Qu'est-ce qu'un MDM ?

Un MDM (Mobile Device Management) est un outil qui permet aux entreprises de gérer, surveiller et sécuriser les appareils mobiles (smartphones, tablettes, etc.) utilisés par leurs employés.

Il facilite la configuration, le déploiement d'applications, les mises à jour, la sécurité et l'application de politique d'entreprise.

Quelle politique de mot de passe peut-on mettre en place ?

On peut mettre en place une politique de mot de passe contenant complexité (combinaison de lettres majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux), longueur (par exemple 8 caractères ou plus), renouvellement (par exemple tous les 3 mois), interdiction de réutilisation (empêcher la réutilisation des 10 derniers mots de passe), nombre d'essais maximum (verrouiller un compte après un certain nombre de tentatives d'accès infructueuses).

A quoi sert un logiciel de gestion de parc informatique ?

Il permet de suivre, gérer et optimiser tous les équipements informatiques (ordinateurs, serveurs, périphériques, logiciels) au sein d'une entreprise. Il facilite la maintenance, la mise à jour, la comptabilité des licences, le suivi des garanties, l'identification des équipements obsolètes et la planification des remplacements.

Quels sont les avantages d'un outil de gestion d'incidents ?

Un outil de gestion d'incidents offre plusieurs avantages :

- **Traçabilité** : Suivi précis de chaque incident, de sa déclaration à sa résolution.
- **Priorisation** : Capacité de classer les incidents en fonction de leur urgence et de leur impact.
- **Amélioration de la communication** : Notification automatique aux parties concernées et mise à jour des statuts en temps réel.
- **Reporting** : Génération de rapports pour analyser les tendances, identifier les points faibles et améliorer la qualité du service.
- **Centralisation** : Une base de données unique pour tous les incidents, facilitant l'accès à l'historique et aux solutions précédentes.

Quelles différences y-a-t'il entre un outil collaboratif synchrone et asynchrone ?

- **Outil collaboratif synchrone** : C'est un outil qui permet à plusieurs personnes de travailler ensemble en temps réel. Exemple : Google meet, Zoom, Google Docs (pour la co-rédaction de documents en direct), logiciel de chat.
- **Outil collaboratif asynchrone** : C'est un outil qui permet à plusieurs personnes de collaborer sans avoir besoin d'être connectées en même temps. Les participants contribuent à leur propre rythme. Exemple : e-mails, forums de discussion ou outils de gestion de tâches comme Trello.

De nouvelles stations de travail viennent d'être acquises par une entreprise. Cependant les disques sont de capacités insuffisantes. On souhaiterait les remplacer par des disques de 4 To minimum. Quelles sont les précautions et vérifications à prendre avant d'installer le système pour que ces derniers puissent être reconnus ?

- Il faut configurer le BIOS pour la prise en compte de l'UEFI.
- Utiliser une table de partition GPT (et non MBR)
- S'assurer que le système d'exploitation prend en charge GPT
- Vérifier la compatibilité du disque avec la carte mère

Citer différents logiciels permettant de prendre le contrôle à distance d'un équipement numérique et préciser leurs caractéristiques.

- **Bureau à distance Windows (Microsoft RDP)** : intégré à Windows (client et serveur), logiciel graphique pour prendre le contrôle à distance de matériel sous Windows. Compatible avec d'autres OS si RDP est installé. Accès avec mot de passe, certificat.
- **Team Viewer** : logiciel utilisant le protocole propriétaire Team Viewer pour prendre la main à distance avec une GUI sur différent OS.
- **VNC (Ultra VNC, VNC 32, etc.)** : logiciel utilisant le protocole VNC pour un accès graphique sur différents OS. Accès avec chiffrement, mot de passe, téléversement de fichiers possible.
- **AnyDesk** : logiciel de prise en main à distance très léger, simple d'utilisation. Faible latence, léger, cryptage AES.
- **Open SSH** : logiciel utilisant le protocole SSH pour une communication en mode texte avec clés de chiffrement asymétrique entre 2 hôtes Unix/GNU Linux. Implémentation sur Windows avec

Microsoft Open SH. Utilisation graphique possible avec X11 Forwarding (nativement sur GNU/Linux).

Rédiger une note de service sous forme d'un e-mail à destination des utilisateurs de votre entreprise les prévenant d'une opération de maintenance du service SI sur la base de données du serveur d'applications de l'entreprise (pendant cette période, la base de données ne sera pas accessible).

Sujet : Intervention programmée sur la base de données du serveur d'applications

Cher(e)s collègues,

Le service SI vous informe qu'une maintenance est prévue sur la base de données du serveur d'applications le XXX. Durant cette période, l'accès à la base de données sera impossible.

Nous nous efforcerons de minimiser les désagréments et vous tiendrons informés une fois l'opération terminée. Merci de votre compréhension.

Cordialement,

Vous devez former les utilisateurs à l'utilisation d'une solution de stockage de fichiers en ligne. Quels sont les points que vous évoquez dans votre document de présentation ?

- Présentation de la solution choisie (ex. : Dropbox, Google Drive, OneDrive, etc.)
- Comment sauvegarder et accéder aux fichiers
- Comment partager les documents
- Quelle sera la sécurité et comment seront gérés les droits d'accès à la solution

Quelle procédure est à réaliser pour récupérer un fichier supprimé par un utilisateur sur son ordinateur professionnel ?

- Vérifier dans la corbeille utilisateur
- Si le fichier n'est pas là (corbeille vidée), utiliser des outils de récupération de données
- Éventuellement vérifier si des sauvegardes locales ont été faites

Un utilisateur ne peut pas consulter sa messagerie sur son smartphone professionnel. De quels renseignements avez-vous besoin pour lui configurer ?

- Le type de messagerie (IMAP, etc.)
- Son adresse e-mail et son mot de passe de messagerie (qui peut être différent de son mot de passe d'accès au système)
- Le nom ou les adresses IP des serveurs SMTP et IMAP/POP3

Après différents tests, vous venez de résoudre un problème remonté par un utilisateur sur son poste de travail. Que devez-vous faire après avoir trouvé cette solution technique ?

- Informer l'utilisateur de la résolution du problème
- Suivre avec l'utilisateur pour s'assurer que la solution est bien fonctionnelle
- Documenter la solution dans la base de connaissances de l'entreprise

Pendant la pause déjeuner, presque tout le personnel de votre entreprise est absent des locaux. Vous devez passer en urgence un correctif de sécurité. Ce correctif demande un redémarrage des ordinateurs clients. Que faites-vous ?

- Faire une communication rapide aux utilisateurs (mail) en précisant le degré d'urgence
- Appliquer le correctif et redémarrer les ordinateurs
- Vérifier la réussite de l'application du correctif après le redémarrage des ordinateurs
- Faire une seconde communication aux utilisateurs

Dans votre entreprise, les utilisateurs se plaignent de ne pas retrouver leurs fichiers et dossiers sur les "bureaux" des ordinateurs sur lesquels ils se connectent. Ils sont obligés de s'envoyer leurs documents par mail. Comment pouvez-vous faire évoluer cette situation ?

- Mettre en place un système de serveurs de fichiers réseau ou un espace de stockage cloud
- Former les utilisateurs à l'utilisation de ces ressources partagées