

Sujet N°1

Questions à Choix Multiples – Compléter le questionnaire joint
--

Sujet N°2

Cas Pratique

En tant que pupitreur assistant-utilisateurs (PAU) vous êtes affecté(e) dans une équipe de techniciens support réseau et poste de travail à la Direction des Systèmes d'Information d'un Ministère.

Contexte :

La direction contacte votre service pour l'informer de la création d'une nouvelle structure au 1^{er} janvier 2023 située dans un bâtiment annexe.

Ce nouveau bâtiment, intégrera le service comptabilité composé de 7 agents qui devront être équipés de PC portable, de téléphone fixe et d'une imprimante multifonction en réseau pour tout le service. Les agents disposeront également d'un serveur de fichiers couplé d'une solution de sauvegarde en cas de panne (2 serveurs au total, 1 pour les fichiers et 1 pour la sauvegarde).

La direction vous indique que ce bâtiment sera raccordé au réseau de l'opérateur attitré, par une fibre optique FO 10M et que la solution de wifi n'est pas retenue. L'entreprise chargée des travaux électriques assurera l'installation et le raccordement de la baie informatique placée dans le local technique d'immeuble (LTI), de la mettre à la terre et de créer à partir de cette baie, les 15 prises réseau RJ45 nécessaires à alimenter les différents bureaux. L'opérateur attitré quant à lui, raccordera la fibre optique à la baie informatique via un routeur propriétaire.

Travail à faire :

Votre chef de service vous demande de rédiger une note afin d'indiquer les actions nécessaires pour que les agents puissent travailler sur ce site à la date mentionnée.

Cette note devra décrire :

- d'une part, l'aspect infrastructure (mise en place du local technique, installation des équipements, connectique) ;
- et d'autre part, les aspects serveurs et bureautiques (PC, téléphone, système d'impression, applicatif).

Vous préciserez brièvement le rôle de chaque élément (installation et sécurisation).

Il vous est demandé de :

- Rédiger une introduction ;
- Proposer un plan structuré comprenant les éléments de réponse au sujet ;
- Rédiger une conclusion.

Éléments à ne pas traiter dans le devoir :

- Les aspects logistiques et l'approvisionnement des matériels informatiques, car ils sont disponibles en stock.

Sujet N°3
Fiche de procédure

Vous êtes pupitreur assistant(e)-utilisateurs (PAU) de niveau 2 au support informatique départemental à la direction des systèmes d'information.

Vous recevez le 15/11/2022 à 9 h 05 un incident sur votre outil de ticketing, il a été escaladé depuis l'assistance de 1^{er} niveau et cela concerne un problème sur une application métier.

Monsieur Jean NÉMARD, présent au bureau, n'arrive pas à se connecter à l'application métier « CASH » installée localement sur son poste de travail qui lui permet d'effectuer des opérations d'encaissement. Il est très important pour lui d'y accéder au plus vite pour enregistrer de nouvelles opérations.

Hier tout fonctionnait correctement, ce matin impossible de lancer l'application, il y a un message d'erreur : « Échec de lancement ».

L'assistance de 1^{er} niveau, qui n'a pas les droits requis, vous escalade cet incident car elle n'a pas été en mesure de trouver une solution.

Il est noté dans le ticket que la mise à jour de cette application a été réalisée la veille via télédistribution : il est constaté que plusieurs postes ne peuvent lancer l'application, plusieurs tickets d'incident signalent ce même dysfonctionnement.

En fonction des éléments fournis, vous complétez toutes les informations du ticket d'incident.

Vous indiquerez clairement le diagnostic et les actions à mettre en place pour solutionner l'incident (solution palliative immédiate et résolution de l'incident).

Coordonnées :

Jean NÉMARD

Service comptabilité

Bureau 112

1 place de la comédie, 34000 Montpellier

Mél : jean.nemard@ministere.gouv.fr

Tél. : 06 11 22 33 07

Renseignements pour l'ouverture du ticket

Numéro du ticket : 2022-34280

Matériel : Ultra-portable LENOVO Thinkpad X13

N° d'inventaire : 2241182

Nom du poste : Z-034-2241182

Nom de l'intervenant : Inès PÉRET

